

**CARACTERIZACIÓN DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES EN
ESTUDIANTES DE CUARTO GRADO DE BÁSICA PRIMARIA EN UNA
INSTITUCIÓN PÚBLICA DE BARRANQUILLA - ATLÁNTICO**

ELIANA JUDITH GARCÍA VALENCIA

ILVA ESTELA RAMOS SALTARÍN



**UNIVERSIDAD DE LA COSTA (CUC)
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON ÉNFASIS EN INVESTIGACIÓN
BARRANQUILLA**

2017

**CARACTERIZACIÓN DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES EN
ESTUDIANTES DE CUARTO GRADO DE BÁSICA PRIMARIA EN UNA
INSTITUCIÓN DE BARRANQUILLA – ATLÁNTICO**

Eliana Judith García Valencia

Ilva Estela Ramos Saltarín

**Trabajo presentado como requisito para optar al título de
Magister en Educación**

KETTY HERRERA MENDOZA

Tutora

MARIA DEL MAR SÁNCHEZ FUENTES

Co-tutora



**UNIVERSIDAD DE LA COSTA CUC
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON ÉNFASIS EN INVESTIGACIÓN
BARRANQUILLA**

2017

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Barranquilla, 2017

Agradecimientos

La presente tesis está dedicada a quien acompaña cada paso de mi vida, Dios.

A mi familia que gracias a su apoyo incondicional pude concluir esta meta.

A mi esposo Fernando Fernández, compañero inseparable, a quien le expreso mi gratitud por su comprensión y apoyo en la culminación exitosa de tan anhelada meta.

A mis hijas Laura Vanessa y María Fernanda quienes siempre comprendieron mi ausencia y me motivaron a seguir adelante con este reto para mi formación profesional, demostrándome su apoyo y confianza.

A nuestro coordinador Reinaldo Rico por sus orientaciones en este proceso.

A nuestra asesora Ketty Herrera que, gracias a sus orientaciones y enseñanzas este propósito académico si fue posible.

Ilva Estella Ramos Saltarín

Agradecimientos

Dedico esta tesis primeramente a Dios por darme las capacidades, talentos y las fuerzas para avanzar en cada paso y hacer posible hoy este logro intelectual y personal en mi vida.

A mis padres: Juan García Ortega y a Marelys Valencia Castro, por su apoyo, agradezco a cada docente que hicieron parte de este proceso brindando sus conocimientos.

A la Doctora Ketty Herrera y al asesor Reinaldo Rico por cada asesoría y por su compromiso en su labor.

Eliana García Valencia.

Resumen

El incremento de las manifestaciones del conflicto escolar en la ciudad de Barranquilla, trasciende el ámbito tanto privado como público, no menos cierto es que llama poderosamente la atención que en los niveles de primaria, el fenómeno cobre importancia significativa.

El presente trabajo de investigación se desarrolló con la finalidad de caracterizar las manifestaciones de conflicto escolar que se presentan en una institución educativa pública de Barranquilla, específicamente en el I: T. D. Cruzada Social. Para lograr tal fin, se seleccionó una muestra de 32 estudiantes de cuarto grado, a quienes se les aplicó una encuesta de selección múltiple con tres opciones de respuesta.

Los principales resultados obtenidos indican que los conflictos más frecuentes que se presentan en las estudiantes son los que corresponden al tipo I según la clasificación de la guía pedagógica del MEN, los conflictos tipos II se presentan con menor frecuencias y los conflictos tipos III no tienen presencia en la institución.

Palabras clave: conflictos, clima escolar, tipología de conflictos.

Abstract

The increase of the manifestations of the school conflict in the city of Barranquilla transcends both the private and public spheres, not least is that it draws attention to the fact that at primary levels, the phenomenon is of significant importance.

The present research was developed with the purpose of characterizing the manifestations of school conflict that are presented in a public educational institution of Barranquilla, specifically in the I: T. D. Cruzada Social. To achieve this goal, a sample of 32 fourth grade students was selected, who were given a multiple choice survey with three response options.

The main results indicate that the most frequent conflicts that occur in students are those corresponding to type I according to the classification of the pedagogical guide of the MEN, type II conflicts are presented with lower frequencies and type III conflicts are not present in the institution.

Key words: conflict, school climate, typology of conflicts.

Contenido

Lista de tablas y figuras	x
Introducción.....	1
1. Capítulo I: Planteamiento del problema	4
1.1 Descripción del problema	4
1.2. Formulación del problema	7
1.3 Objetivos	7
1.3.1 Objetivo general:	7
1.3.2 Objetivos específicos	7
1.4 Justificación	8
2. Capítulo II: Marco referencial	12
2.1 Estado del arte	12
2.2 Marco teorico	21
2.2.1 El conflicto	22
2.2.2. Tipología del conflicto	28
2.2.2.1. Situaciones tipo I.....	29
2.2.2.2. Situaciones tipo II.	30
2.2.2.3. Situaciones tipo III.	31
2.2.3 Conflicto y mediación.....	34
2.2.4 Papel del docente ante el conflicto.....	36
2.3. Marco legal.....	42
3.Capítulo III: diseño metodológico	45
3.1. Tipo de investigación	45
3.2. Población y muestra	46
3.3. Instrumentos.....	46
4. Capítulo IV: Análisis e interpretación de resultados.	49
4.1 Resultados obtenidos de las situaciones tipo I	49

4.2 Resultados obtenidos de las situaciones tipo II	58
4.3 Resultados obtenidos de las situaciones tipo III	61
5. Capítulo V: propuesta de intervención para el manejo de conflictos escolares.	62
5.1 Justificación.....	62
5.2 Presentación.....	64
5.3 Objetivo general.....	65
5.3 Objetivo específicos.....	65
5.5 Marco conceptual de la propuesta	66
5.6 Taller de actividades.....	67
6. Conclusiones.....	92
7. Recomendaciones.....	95
Referencias.....	97
Bibliografía.....	100
Anexo.....	102
Cuestionario para alumnado, Cisneros sobre conflicto escolar	103
Carta de sustentación.	105

Lista de tablas y figuras

Tablas

Tabla 2.1 Cuatro estadios del conflicto.	24
Tabla 5.2 Acción pedagógica para reparar la falta.	74
Tabla 5.3 Comunicación asertiva.	83

Figuras

Figura 2.1 Triangulo del conflicto,.....	35
Figura 4.1 No me habla alguna compañera.	50
Figura 4.2 Me ignora y me esconde las cosas.....	50
Figura 4.3 Me esconde las cosas y habla a mis espalda	51
Figura 4.4 Se ríen de mí cuando me equivoco.	51
Figura 4.5 Hay chismes en el salón de clase.	52
Figura 4.6 No me deja jugar con ella.	53
Figura 4.7 Hacen gesto de burla” y “Me jala el cabello.	54
Figura 4.8 Les dicen a otros que no jueguen conmigo y me insultan.	55
Figura 4.9 No me dejan que participe y me critican por todo lo que hago.....	56
Figura 4.10 No me deja que hable o me relacione con los demás.	56
Figura 4.11 Me imitan para burlarse de mí y me desprecian.	57
Figura 4.12 Se meten conmigo por ser diferente y se meten conmigo por mi forma de hablar.	58
Figura 4.13 Me pone en ridículo ante los demás y rompe las cosas a propósito.....	58
Figura 4.14 Me pegan con objetos.	59
Figura 4.15 Me pegan e intenta perjudicarme en todo.	59
Figura 4.16 Me obligan a darle mis cosas y me amenazan para que haga cosas que no quiero.	60
Figura 4.17 Roban mis cosas y me amenazan con armas.	61

Introducción

Aunque son muchos los teóricos que debaten el tema del conflicto escolar su finalidad es una “Que el paso por el colegio sea una experiencia emocionalmente positiva, que pueda ser recordada con cariño posteriormente, depende del ambiente que logren crear los profesores y alumnos en el contexto escolar” (Aron y Milicic, 1999, p.26)

Las Instituciones Educativas tienen una tarea muy significativa en la vida de cada uno de sus estudiantes por cuanto, contribuye a su formación como ser integral. En este sentido, las escuelas se constituyen como un espacio de encuentros en el que no solo se apunta al desarrollo de la capacidad intelectual, sino también a la educación para la convivencia armónica y pacífica. No obstante, la realidad muestra un panorama preocupante en algunas Instituciones Educativas, donde se presentan diferentes tipos de conflicto, que alteran las relaciones interpersonales de sus miembros como insultos, apodos, faltas de respeto y hasta agresiones, que alcanzan los límites de la violencia y que influyen negativamente en la convivencia escolar.

Es indudable que la misión de la escuela a más de la formación en los procesos cognitivos, afectivos y axiológicos, intencionalmente ha de encaminarse hacia los procesos referentes a la configuración de un ciudadano que conozca y practique los principios democráticos y manifieste su respeto por el otro, que considere la diferencia, la inclusión desde la misma complejidad que genera la trama del quehacer social y humano; por esta razón, esta investigación se centró en identificar los conflictos escolares que se presentan entre las estudiantes de cuarto grado del Instituto Técnico Distrital Cruzada Social.

En el Capítulo I se presenta el planteamiento del problema, que permite identificar los conflictos escolares como situaciones que obedecen a diversas circunstancias del entorno de los estudiantes y además se evidencia el interés de las instituciones educativas por comprender esta realidad y encontrar alternativas que contribuyan a mejorar los procesos de intervención, por esta razón los objetivos de investigación apuntan a caracterizar los diferentes conflictos que se presentan, lo que permite identificar cómo vivencian y perciben las estudiantes las situaciones en la escuela que se constituye el primer espacio de socialización formalmente institucionalizado, es por ello que es importante la lectura que estos realizan de las manifestaciones del conflicto, para identificar por qué y con qué frecuencia se dan los conflictos en la institución y clasificarlos según la tipología de los conflictos.

En el capítulo II se abordan diferentes autores que han realizado sus aportes investigativos referentes al objeto de estudio, que se constituyen la fundamentación y soporte teórico de nuestra investigación, al igual que se realiza una explicación detallada del conflicto y aspectos relacionados como las fuentes y tipología, la violencia como manifestación del conflicto y el papel del docente en el manejo de situaciones conflictivas, se ofrece además una explicación del significado de los principales términos que se abordan en el estudio.

El Capítulo III hace referencia al diseño metodológico donde se evidencia una investigación de tipo cuantitativa, en ella se busca determinar, mediante la recolección objetiva de datos, las manifestaciones de conflictos más frecuentes que se presentan en el aula de clases. La realización de esta investigación se llevó a cabo a través del cuestionario del Barómetro de Cisneros sobre el conflicto escolar, que contiene preguntas previamente validada en otras investigaciones. La escala cuenta con tres

valores, donde 1 es nunca, 2 pocas veces y 3 muchas veces. Se presenta la organización y análisis de los ítems según la tipología tipo I, II y III, según lo plantea la guía 39 del MEN.

El Capítulo IV se refiere al análisis de los resultados de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación.

El Capítulo V presenta unas estrategias de mediación de conflictos que pueden ser utilizadas como herramientas para fortalecer las relaciones interpersonales de estudiantes de cuarto grado y otros grados, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el presente estudio.

Capítulo I: Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

En la actualidad, una de las problemáticas abordadas por diferentes investigadores es el tema del conflicto escolar en las instituciones educativas, no solo de Colombia, sino desde diferentes países del mundo. Por tal razón, la Organización de la Naciones Unidas a través de la UNESCO formaliza en el año 2002, una publicación titulada “Buenas prácticas en la resolución de conflictos en el medio escolar”, cuyo objetivo fue recopilar diferentes prácticas innovadoras que contribuyen como herramientas pedagógicas concretas a la resolución de conflictos en el mundo escolar y que sirve como ejemplo para que diferentes instituciones educativas pongan en práctica dichas propuestas” (Monclús, 2005).

Por su parte en su artículo el anterior autor “En la resolución de conflictos la mejor práctica es una buena teoría”, expone que en Buenos Aires; Argentina.

En el marco del primer encuentro nacional de mediadores escolares, se manifiesta que una de las mayores preocupaciones es la poca participación e interés de los docentes y directivos hacia los diferentes programas de mediación como R.A.D (Resolución alternativa de Disputa), y se llega a la conclusión que los directivos deben trabajar conjuntamente con sus alumnos para lograr mayor continuidad de los programas de mediación, que ayudan a mejorar la convivencia en la escuela”. (Monclús et al., 2000).

Uno de los factores que generan zozobra en las instituciones educativas en los últimos años en Colombia y Barranquilla en particular, ha sido y sigue siendo, los problemas relacionados con los conflictos escolares que afecta la convivencia en los plateles educativos. Muchas son las explicaciones para este hecho, desde la misma incidencia del entorno social, el tipo de interacciones entre pares escolares, expresiones y manifestaciones que culturalmente se le ha dado un cierto grado de legitimidad, hasta los mismos procesos de intervención escolar y de allí el rol que cumple tanto la escuela como escenario de formación, como los mismos docentes y padres para con los procesos de mediación y mitigación de los mismos. En ese orden de ideas, se evidencian episodios de agresividad, acoso escolar, problemas de disrupción, juegos inadecuados, que consisten en su mayoría en golpes de manos y pies, además la agresión en lo verbal y físico, entre los estudiantes, siendo una clara manifestación de la problemática social que se vive día a día entre los estudiantes debido en buena parte, bajo la óptica de este ejercicio descriptivo a una complejidad de variables asociadas al fenómeno del conflicto, la convivencia y el clima escolar.

Una de las funciones primordiales del docente es contribuir a un ambiente propicio para el aprendizaje y el mejoramiento del clima escolar, es decir concebir la norma no como pretexto de poder, sino como un contexto que nos genere escenarios democráticos para la formación.

En el Instituto Técnico Distrital Cruzada Social de Barranquilla, dirigida por las religiosas del Sagrado Corazón, que tiene un promedio de 1.400 estudiantes de estrato socioeconómico medio bajo (2), distribuidos en dos jornadas, se viene presentando problemas de convivencia entre las estudiantes, en el año 2005 se realizó un diagnóstico sobre la convivencia y los conflictos presentes en la población estudiantil, a través del

proyecto denominado “La convivencia escolar en el Instituto Técnico Distrital cruzada social de Barranquilla”, en el cual se halló que los conflictos más frecuentes eran los insultos, las agresiones verbales y físicas, dentro y fuera del aula, la falta de disciplina, la falta de aplicación de los valores como el del respeto y la tolerancia y el desconocimiento de las normas de convivencia.

En el 2011 se realizó un segundo diagnóstico, cuyos resultados muestran que los conflictos presentes en el aula de séptimo grado de básica secundaria son las discusiones entre estudiantes (59.84%), peleas entre amigas (28.34%), agresión verbal (31.49%), hurtos (18.89%), rumores (12.58%), irrespeto (9.44%), hipocresía (7.08), discusiones entre estudiantes y docentes (6.29%), discriminación (5.51%), envidia (4.72%), apodos (2.36%), racismo (0.78%), indisciplina (6.29%), no escuchar al otro (3.93%), desacuerdos en la toma de decisiones (3.14%), desobediencia a las normas (3.14%), indiferencias (1.57%), culpar a otros (0.78%), humillaciones (0.78%), intolerancia (0.78%).

Estos antecedentes investigativos en la institución, constituyen el punto de partida para continuar revisando el estado de la convivencia escolar y en esta ocasión en la básica primaria, para caracterizar los conflictos que se manifiestan en las estudiantes y de esta manera diseñar programas de prevención en situaciones de conflicto escolar, Por tal razón, surge la siguiente pregunta de investigación.

1.2 formulación del problema

¿Cómo se caracterizan los conflictos escolares que se presentan en las estudiantes de 4° de Básica Primaria, en el Instituto Técnico Distrital Cruzada Social de Barranquilla?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Caracterizar las situaciones de conflicto que se presentan en las estudiantes de 4° de educación básica primaria, en el Instituto Técnico Distrital Cruzada Social y proponer estrategias de intervención.

1.3.2 Objetivos específicos

- **Clasificar según su tipología**, las situaciones de conflicto que se presentan en las estudiantes de cuarto grado de básica primaria de una institución Pública de Barranquilla – Atlántico.
- **Proponer estrategias de intervención** para el manejo de conflictos que se presentan en un grupo de estudiantes de cuarto grado de básica primaria de una institución Pública de Barranquilla – Atlántico.

1.4 Justificación

La educación, considerada como un derecho fundamental, ha de responder a la formación de ciudadanos que pueda realizarse en libertad; ello implica trabajar mancomunadamente hacia una educación que priorice en aprender a conocer, aprender a convivir, aprender a hacer y aprender a ser; se desprende entonces una ruptura con el paradigma tradicional y eminentemente racional y vertical por el que históricamente ha transitado el quehacer de la educación en Latinoamérica y Colombia. Este es el ideal de una educación que tiene la gran responsabilidad de preparar a los estudiantes para enfrentar los retos de la sociedad actual, en la que están presentes diferencias económicas, políticas, sociales y culturales que generan desacuerdos y enfrentamientos.

Las instituciones educativas son el reflejo claro de lo que ocurre en la sociedad en general, porque son el sitio de encuentro de muchas personas que tiene pensamientos, sentimientos y actitudes diferentes, lo que lleva a encuentros y desencuentros por la misma concepción que cada sujeto y comunidad le asigna a un hecho, quehacer y determinación; ello puede generar diferencias y enfrentamientos por la defensa de intereses personales afectando de esta forma las relaciones impersonales llegando incluso a la generación de conflictos. Esta realidad hace necesario que las instituciones educativas asuman las situaciones conflictivas con responsabilidad, liderando procesos de indagación que contribuyan a identificar los conflictos que afectan las relaciones y sobre todo preparar a los estudiantes y docentes a enfrentar asertivamente estas situaciones de tal manera que no trasciendan a eventos de violencia irreversibles y lamentables, es en ésta latente realidad donde cobra significado el presente estudio de investigación al generar acciones prácticas que contribuyan a transformar esa realidad a través de la

búsqueda de soluciones más adecuadas, como la intervención de los conflictos entre estudiantes y docentes en el momento en que éste se produce para evitar que aumente sus consecuencias.

Resulta un riesgo evitar o ignorar los conflictos, lo que implica un amplio conocimiento de sus causas y consecuencias para abordarlo y lograr superarlo con acciones consientes y responsables de los implicados. Se considera que “el conflicto se constituye como un proceso de crecimiento por lo que hay que admitirlo como parte de la vida cotidiana del centro escolar” (Fernández, 1999, p. 35).

No se puede negar que el conflicto es inherente al ser humano, es un hecho básico en la vida y una constante oportunidad para aprender. Es una expresión de desacuerdo o insatisfacción, la cual puede estar provocada por diferentes motivos, metas competitivas, intereses divergentes, confusión en la comunicación o conflictos personales (Darino, 2000, p.84)

Ante la inevitable realidad que viven las instituciones educativas, el presente estudio resulta ser muy pertinente, en cuanto constituye una herramienta que permite conocer y comprender como se viven las experiencias cotidianas de las estudiantes de cuarto grado de la institución Cruzada social y a partir de este conocimiento realizar una interpretación para identificar los comportamientos que están afectando la convivencia y proporcionar tanto a docentes como a estudiantes unas estrategias de intervención que contribuyan al manejo asertivo de las situaciones de conflicto, lo que resultan de gran utilidad para propiciar un ambiente de mejores relaciones interpersonales ante las situaciones que se presenten .

Muchas investigaciones que abordan el tema del conflicto escolar son conscientes que si se le da un buen manejo a estos pueden ser mitigados, generando una buena

convivencia. Aron, afirman que: En los establecimientos educativos donde se mantienen mejores relaciones entre estudiantes, docentes, familias y el grupo de directivo docentes, los ambientes en los que se aprende son más participativos e incluyentes, es decir, donde existe un mejor clima escolar el grupo de estudiantes se siente involucrado en mejores procesos de enseñanza y obtienen mejores resultados académicos. (Aron y Milic et al., 1999, p.43)

La escuela más que dotar de conocimientos a sus estudiantes debe brindar una educación que contribuya a favorecer una mejor gestión de conflictos y de estrategias necesarias para tratarlos, como lo dice: Chaux, (2004). “La escuela es uno de los espacios más privilegiado para la formación ciudadana y está perfectamente relacionada con la formación académica que ocurre permanentemente en las escuelas”.

La realidad nos muestra que en la vida de la escuela surgen en la cotidianidad situaciones en la que los estudiantes tienen comportamientos disruptivos, manifestaciones agresivas y emotivas, diferentes tipos de conflictos que pueden afectar sus relaciones interpersonales.

La utilidad de este estudio se ve reflejada en la institución educativa donde se realizó, puesto que, al precisar las problemáticas que suelen presentarse en la población estudiantil en la primaria, la institución puede replantear los mecanismos que se utilizan al intervenir un conflicto, determinando los hechos que lo constituyen, las posiciones que enfrentan a las estudiantes y desestabilizan sus relaciones interpersonales y por ende el ambiente escolar. Al tratarse de la primaria, es posible diseñar mecanismos de prevención que contribuyan a la mitigación de los efectos del conflicto cuando los chicos lleguen al bachillerato, partiendo del involucramiento de estudiantes y docentes.

Esta investigación puede ser útil como prueba piloto para replicarla en toda la institución y sirva de referente para delinear políticas de orden institucional y posiblemente al nivel local y regional para consolidar otras formas de tratamiento a los conflictos que se viven en el sistema escolar.

Por lo anterior, la investigación pretende aportar una propuesta de intervención que contiene estrategias dirigidas a contribuir al manejo de los conflictos en las estudiantes dentro del aula, contribuyendo a la capacitación y formación de los ciudadanos en el marco del manejo de conflictos, la práctica de valores como el respeto, la tolerancia y la cultura de la no violencia. De esta manera, se busca que las estudiantes construyan sus propias normas sociales, desde el conocimiento de su entorno escolar y se concienticen de la necesidad de asumir con sentido de pertenencia y responsabilidad el compromiso de contribuir a mejores ambientes de aprendizaje.

Desafortunadamente existe poca preparación en muchos docentes para hacer frente a tantas situaciones inesperadas que suelen presentarse en las instituciones educativas, no solo entre estudiantes, sino también con otros miembros de la institución, se desconocen la clasificación de los conflictos según su tipología y el tratamiento que debe darse según el caso, puede suceder que en algunas ocasiones se ignoran las situaciones consideradas como irrelevantes sin pensar que pueden ser el inicio de procesos conflictivos más complejos o delegar la responsabilidad al ente más cercano, sin reflexionar que desde el quehacer docente se deben fortalecer estrategias de mediación de conflictos en cada situación que se presente.

Es esta realidad que permite darle sentido y significado al proyecto de investigación, en la medida que aporta elementos necesarios que permiten entender el conflicto y manejarlo adecuadamente.

Capítulo II: Marco referencial

2.1 Estado del arte

El conflicto, puede ser definido “como toda situación en la cual dos o más personas se sienten en oposición”, de acuerdo con Lizarazo, (2002), “este surge muchas veces cuando en las relaciones interpersonales existen desacuerdos sobre metas por alcanzar, iniciándose cuando una parte percibe que la otra le ha afectado de manera negativa o pretende afectar algunos de sus intereses”.

Es común asociar el conflicto a la manera violenta como nos enfrentamos, pero es útil pensar que no siempre una situación problemática conduce a la violencia, ya que el conflicto forma parte de la naturaleza humana y de su convivencia constituyéndose en una fuente de aprendizaje para su desarrollo y maduración personal, esto se explica a partir de una serie de mecanismos que el ser humano debe poner en marcha para solucionar dichos conflictos los cuales se constituyen en un motor de progreso. Cuando el conflicto está asociado exclusivamente a respuestas agresivas y violentas, se podría decir que este se plantea como algo totalmente negativo, por lo tanto, se hace necesario generar programas donde se pueda educar a partir del conflicto.

En el contexto de la escuela, el conflicto adquiere la denominación de “conflicto escolar”, el cual tiene relación con diferentes términos que se utilizan para explicarlo según amplias investigaciones como lo son: agresividad, violencia, conflictos, intimidación, bullying, vandalismo, conductas antisociales, conductas disruptivas y problemas de convivencia. Ya que es común confundir los términos conflictos y

violencia, es importante distinguir entre ambos términos porque mientras el conflicto responde a situaciones cotidianas de la vida social y escolar en la que se presentan enfrentamientos de intereses, discusión y necesidad de abordar el problema, la violencia es una manera de enfrentarse a esa situación (Estévez y Jordán, 2001, p.75)

Los autores abordan acerca de la mitigación del conflicto en las instituciones educativas Johnson afirma tomando la fuente de Ovejero, que:

El conflicto escolar no solo es inevitable sino que incluso es necesario para combatir la rutina escolar y así facilitar el progreso en la escuela, sin embargo el conflicto tiene aspectos tanto funcionales como disfuncionales en la medida en que se tomen criterios adecuados o inadecuados frente a este. Algo funcional para la organización puede ser disfuncional para algunos miembros y viceversa, en Ovejero (1989)

Por lo tanto, es importante resaltar que el conflicto escolar requiere de un análisis multi causal de los factores que intervienen en el origen de los comportamientos, al igual que otros sucesos violentos, ya que cuando hablamos de conflictos escolares también se puede agregar aquellos que son producidos por algunas normas escolares contra las cuales, en diversas formas y niveles, se revelan profesores y estudiantes, o bien son los estudiantes contra los profesores que aplican las normas, que pueden darse entre subgrupos dentro del aula, entre diversos cursos, entre niños y niñas, y entre otros.

En este marco, la presente investigación se plantea caracterizar los conflictos escolares que afectan el clima escolar en las niñas de cuarto grado de la Institución Educativa Cruzada Social y proponer estrategias para su mitigación, a través del análisis de diversas fuentes, las cuales dan un soporte teórico y proporcionan directrices que orientan el objeto de estudio desde diferentes enfoques y propuesta de investigación,

toda vez que esto proporciona los fundamentos epistemológicos para identificar los conflictos que influyen en la convivencia en los entornos escolares.

Indagar sobre el conflicto, representó para el grupo de investigación, comprender diferentes posturas alrededor de esta temática que representaron significativos aportes para enriquecer y fundamentar la temática. Desde una mirada internacional tenemos los aportes de Díaz –Aguado (2004) y Teixidó, Saballs, (2005) de la Universidad de Girona en España, en el que abordan el tema de “El clima escolar es un factor crítico para la salud y para la eficacia de una escuela”.

Investigaciones sobre “Clima social escolar y desarrollo personal”, permiten dilucidar la importancia de la sana convivencia a través de los aportes que realiza los autores Arón & Milicic (1999), a través de un programa de mejoramiento que plantea las percepciones que los individuos tienen del ambiente en el que desarrollan sus actividades habituales, las relaciones interpersonales que establecen y el marco en que se dan tales interacciones han sido denominado “Clima Institucional”. Considerando los aspectos peculiares del mismo, se tiende a hablar de “Clima Social Escolar”.

Así mismo estas autoras amplían sus investigaciones en un estudio realizado sobre climas sociales tóxicos y climas sociales nutritivos para el desarrollo personal en el contexto escolar, considerando la influencia de las actitudes de las personas en la determinación del clima. De igual manera destacan la importancia de los elementos de la comunicación en cada conflicto partiendo de los roles que asumen cada uno dentro de la interacción: agredido – victimario - defensor, junto con el mensaje los códigos no verbales que le aportan esencia al sentido del mensaje. Este último implica mayor connotación a la fuente y trasmisión del proceso comunicativo. (Milicic y Arón et al., 2011, p. 32)

Cada interpretación del mensaje por parte de los participantes implicados asumirán cada uno, una determinada posición ante el conflicto, el cual prevalecen las fuerzas opuestas ante el conflicto y por ende en muchos casos se hace necesario la participación de una persona que sirva de mediador(a) para lograr que la situación se distienda, porque generalmente las partes no quieren ceder o no asumen la responsabilidad que implica el conflicto; por otro lado cuando la emotividad llega a su máximo grado es necesario que los implicados se calmen.

En la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina abordaron un estudio sobre: “Violencia en las escuelas: Fracaso educativo” en el que plantearon la importancia de los adultos en el proceso de manejo de los conflictos al afirmar que:

Una parte importante de la convivencia social en el contexto escolar está organizada por los adultos a cargo del sistema: El encuadre, los directivos y docentes, es decir, los adultos en la institución, deben garantizar el funcionamiento normal de las tramas de relaciones pedagógicas y de vínculos intersubjetivos. Deben existir condiciones y reglas de confianza y solidaridad, de seguridad y preservación para que el proceso educativo sea posible; debe haber un orden, valores y principios; una Ley que organice las tramas de modo que posibilite el crecimiento y desarrollo.

Garay & Gesmet (2001)

Según este estudio, las instituciones educativas deben establecer reglas claras desde un principio, contenidas en el manual de convivencia que tiene un carácter obligatorio en todas las instituciones y se socialice para que se establezcan acuerdos a partir del conocimiento de la norma y establecer los mediadores que ayuden a dinamizar los procesos cuando se dé el conflicto y de esta forma los implicados puedan asumir

paulatinamente el conflicto como oportunidades de aprendizaje y adquieran competencias para la superación de los mismos.

Lo planteado por Garay permite comprender la importancia del buen manejo que se le da al conflicto para lograr una buena convivencia, ya que un estudiante que se siente valorado y respetado, que forma parte de un sistema bien organizado en el manejo de sus recursos y con una ambientación fundamentada en los valores ayudará para que la convivencia sea la adecuada. De igual manera esta organización sistemática de las instituciones permite mayor control y manejo asertivo de los conflictos disminuyendo y evitando que se vuelvan repetitivos en los estudiantes. Garay y Gesmet et al. (2001)

Por su parte Pérez comparte un artículo sobre “El clima escolar como factor clave en la educación de calidad”, cita LLece (Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la calidad de la Educación, el cual tiene respaldo en la UNESCO) concluyo en el SERCE (Segundo estudio regional comparativo y evaluativo en América Latina y del Caribe), donde muestra el alto grado de influencia de un clima escolar acogedor positivo y respetuoso para el logro de una educación de calidad, generando una reflexión pedagógica de la gestión de aula de los docentes, puesto que lo más importante es que los estudiantes sean felices mientras aprenden y esto depende en gran medida de las relaciones docentes- estudiantes y estudiantes entre sí. (Pérez et al., 2006).

En investigaciones realizada sobre el significado que le atribuyen a su ambiente escolar estudiantes de 5° a 8° de educación básica de una escuela municipal de la comuna de cerro Navia, muestra datos de la percepción subjetiva de la convivencia de los tres estamentos en la escuela, estudio realizado con la intención de comprobar que la calidad de la convivencia es positiva según estudiantes, docentes y familias de alumnos y alumnas pero la realidad es otra. (Burgos y Llana, 2011)

Otros estudios que apunta a la presente investigación se abordan desde “El tratamiento educativo de la violencia en la educación infantil”, en este estudio sostiene su teoría del “conflicto socio cognitivo y plantea:

Que los sujetos realizan mejor su tarea de aprendizaje trabajando en grupo que en solitario, ya que gracias a la interacción social, la estructuración cognitiva de los grupos es más fuerte que la estructura cognitiva de los individuos, porque ante una tarea en grupo, la discrepancia en las respuestas obliga a los sujetos a realizar su trabajo sobre las opiniones subyacentes y a reorganizar sus esquemas cognitivos sobre el material propuesto. (Torres, 2011, p.57).

Son mucho los teóricos que aportan al tema del conflicto y se destaca la concepción en la forma gradual como se incrementa el conflicto cuando no es tratado de forma adecuada y haciendo un análisis de las diferentes reacciones y tensiones que genera en sus participantes en el cual prioriza como principales causas la falta de comunicación asertiva, la dificultad para percibir las necesidades de los otros y las actitudes individualista, que no solo incrementa la situación conflictiva sino que impide la adecuada atención de la misma algo en lo que coinciden los investigadores es en la necesidad de impedir que los conflictos se vayan haciendo cada vez más complejos, para lo cual se hace indispensable aprender a leer los primeros indicios de lo que podría convertirse en una situación de alta tensión. Es preciso identificar el momento en el que surge un conflicto para neutralizarlo o regularlo en la forma más adecuada posible. (Fisher y Keasly, 1997, p.52).

Estudios realizados plantean que “el centro educativo tiene un papel activo en el tratamiento de los conflictos”, definido por los autores, Arribas y Torrego (2005), ya que se propone un procedimiento democrático de elaboración de normas y consecuencias

ante su incumplimiento, además de establecer una estructura especializada en abrir un dialogo”.

Significativo el esfuerzo y la divulgación de la producción del Instituto Alberto Merani “El conflicto en el contexto escolar: una propuesta para avanzar en el desarrollo”, en donde a más de entregar todo un marco teórico sobre el conflicto y los procesos de intervención en la escuela, expone pedagógicamente un conjunto de estrategias para la transformación de los conflictos y generar una mejor convivencia, pues no desconoce que en las relaciones humanas brota el conflicto como muestra de fuerzas contrarias que movilizan a todo individuo y ello es lo que nos permite aproximarnos a los demás, a crear consensos, pero también a destruir al otro, a disentir desde las ideas, propuestas, juicios, normas, etc, Esta investigación recoge las principales ideas que se han construido alrededor de los conflictos localizándose de modo particular en el contexto escolar para plantear alternativas que se conviertan en oportunidad para el aprendizaje y el desarrollo, no solo para el sujeto sino para los colectivos, no resolviendo los conflictos, sino identificando las dinámicas de interacción implícitas que hay detrás de ellos.

Las hermanas De Zubiría, realizan sus aportes sobre “las tensiones propias del conflicto”, afirman:

Que estos despiertan ansiedad cuando con el otro, suele surgir angustia porque nos movemos hacia un lugar de incertidumbre, un punto de fragilidad con relación a nosotros mismo que se manifiesta en nuestra interacción con el otro. Cuando se da el conflicto predomina una mirada fragmentada del otro y de la realidad, lo cual a su vez despierta ansiedad, creando en ello un círculo vicioso: a mayor conflicto, mayor ansiedad y a mayor ansiedad mayor conflicto. (De Zubiría, 2009, p.12).

Siempre hay algo del orden en entrar en el juego del otro cuando surge un conflicto. Es lo que en el lenguaje popular se denomina para pelear se necesitan dos. Lo cual significa que hay quien provoca, estimula el goce del otro y quien se deja provocar, porque hace una interpretación de la posición del otro a la cual le atribuye una intencionalidad negativa por ejemplo: “Yo le pegué pero es que noté que no le importaba lo que él me había hecho a mí”.

Esta posición que nos plantean las autoras: De Zubiría, es de gran valor y aporta objetivo de investigación puesto que conlleva a reflexionar sobre las actitudes que se asumen frente al conflicto en la búsqueda de respuesta a preguntas, es precisamente allí donde se deben revisar las decisiones previas que son tomadas frente a las situaciones conflictivas, promoviendo el desarrollo de los estudiantes. Pero si es por el contrario, estos asumen una actitud desesperada el proceso se retrasara generando mayor desgaste emocional en relación entre compañeros y evitando el aprendizaje que se puede lograr a nivel cognitivo. Es decir, una posición extremadamente emotiva ante el conflicto, no solo no contribuye a la solución del conflicto sino que afecta el desarrollo. (De Zubiría, et al., 2010).

Por su parte la Universidad de los Andes, investiga acerca del “Manejo de las emociones, los conflictos el perdón, y la reconciliación”, “haciendo un análisis de la presencia de estos factores, en el acontecer de los niños y niñas de un colegio privado en la ciudad de Bogotá. En este estudio se presenta la evaluación de una intervención pedagógica para desarrollar el manejo de los aspectos antes señalados. La experiencia duró tres bimestres con una muestra de 43 niños, evidenciando al final del proceso, una apropiación de habilidades para la resolución de problemas. Al inicio hubo inconsistencia entre los que los niños pensaban y hacían; unos meses más tarde lograban implementar lo

aprendido. Las niñas eran más receptivas y mostraban rápidamente el manejo adecuado. Concluye que las actividades educativas estructuradas con estrategias pedagógicas adecuadas pueden desarrollar habilidades sociales en los niños”. (Rodríguez, 2005).

Estudios muy importantes abordan el maltrato entre iguales o Bullying, describen la incidencia de las diferentes manifestaciones del maltrato entre iguales en una muestra de colegios de la ciudad de Barranquilla. Esta forma de violencia implica actos reiterados y no ocasionales, que se caracterizan por romper la simetría implícita en las relaciones entre iguales, generando procesos de victimización. Las conclusiones muestran el maltrato verbal (apodos) como el de mayor presencia, sigue el maltrato físico indirecto (esconder las pertenencias del otro), maltrato por exclusión (cuando se ignora al otro). La edad de los actores del maltrato entre iguales, se concentró entre los 12 y 14 años, comprometiendo la adolescencia temprana, hasta principios de la media. (Hoyos y Colb, 2005).

Así mismo, es de interés abordar el manejo de los conflictos en el aula, su investigación “Diseño de una cartilla pedagógica que oriente el manejo de los conflictos estudiantiles en noveno grado de una institución pública del municipio de Malambo”; de (López, Castro y Meza, 2011). Cuyo objetivo corresponde al diseño de una cartilla pedagógica que permita orientar el manejo de los conflictos que surjan en las relaciones estudiantiles, para lo cual se identificaron las conductas que propician los conflictos con mayor relevancia, las cuales sirvieron de sustento a las categorías conceptuales y estrategias metodológicas que estructuran la cartilla pedagógica.

Desde las perspectivas abordadas por los diferentes autores sobre este neurálgico tema de los conflictos escolares es de considerar la importancia y trascendencia que tiene formar a los estudiantes para el desarrollo de habilidades sociales que les permitan

comprender el conflicto como una oportunidad para mejorar tanto en la escuela como en el ejercicio de su papel de ciudadano comprometido en la construcción de una sociedad más armónica.

Es así como los conflictos escolares demanda la atención de docentes cualificados, que comprendan que los conflictos se presentan a temprana edad y ameritan un abordaje integral tanto para prevenir como para formar, de allí que la mediación asertividad en la intervención sea pieza clave y sus actores los dinamizadores de la misma, al respecto, la ley 1620 plantea el principio de corresponsabilidad; de allí que si bien el hecho pudo haberse desarrollado al interior de la institución el despliegue del mismo es mayor y por ende la aprehensión se complejiza entre las entidades que han de asumir la solución, mitigación o acuerdos de las situaciones problemas.

Acompañado con este propósito de resolución de conflictos está el manejo de las emociones, el perdón y la reconciliación como factores implícitos en este proceso tal como lo desarrolla, Rodríguez en su estudio.

2.2 Marco teórico

En la actualidad las Instituciones Educativas están profundamente afectadas por todos los cambios producidos en un mundo globalizado y dinámico que influye en gran medida en la sociedad actual, en el comportamiento humano y por ende impactan el entorno escolar, esta realidad motiva a realizar investigaciones para profundizar en el análisis de las situaciones de conflicto que afectan las relaciones interpersonales entre los estudiantes y en los que se propone estrategias que contribuyan a dar un mejor manejo a las situaciones conflictivas.

En el aula de clase donde se gesta la convivencia de los centro educativos, este escenario representa en el campo investigativo un objeto de estudio complejo, al considerar que en las relaciones interpersonales, entre estudiantes, están presente de manera muy particular valores, emociones, necesidades, conocimientos, experiencias y vivencias que pueden contribuir positiva o negativamente en la formación social en las instituciones educativas, todo depende del manejo de las diversas situaciones que se presenten.

2.2.1 El conflicto

Desde la mirada de los teóricos presenta el conflicto desde las reacciones y comportamiento que pueden generar en los estudiantes, por ejemplo:

Comportamientos de desprecio y ridiculización, coacciones, restricción de la comunicación ninguneo, agresiones físicas, comportamientos de intimidación y amenaza, comportamientos de exclusión y de bloqueo social, comportamientos de maltrato y hostigamiento verbal, robos, extorsiones, chantajes y deterioro de pertenencias. (Piñuel, y Oñate, 2005).

Existen diversas definiciones sobre el conflicto. Aron señala que: “El conflicto es una oposición entre grupos e individuos por la posesión de bienes escasos o la realización de intereses incompatibles”.

Kenneth Boulding indica que: “El conflicto es una forma de conducta competitiva entre personas o grupos. Ocurre cuando las personas compiten por recursos limitados o percibidos como tales”.

Casamayor (2002) señala que: “un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de intereses o de las necesidades de una persona con los de otra, o con los del grupo o con los de quien detenta la autoridad legítima”.

El conflicto hace referencia al proceso interactivo que se dan en un contexto determinado en el cual entran en tensión dos o más partes que parecen tener metas, valores e intereses excluyentes. (De Zubiría et al., 2004), Así mismo, el conflicto no es algo puntual es un proceso que tiene origen en las necesidades y a partir de este momento se produce un aumento de las tensiones.

Todo conflicto tiene diversos agentes que lo desencadena o detonan, dentro de los cuales el que ocupa el primer lugar es la comunicación en donde son frecuentes los malos entendidos, los que actúan como generadores de tensiones, a lo que suma un distanciamiento progresivo o predominio de comunicación agresiva en la interacción social por parte de algunas o ambas partes; lo cual se incrementa y complejiza cada vez más hasta llegar en algunas ocasiones a una incomunicación total. Fissas, Citado por Paris (2005)

Para Lederach y Curle (1998), citado por Paris. “Los conflictos no son estáticos, son de carácter dinámico, dialéctico por naturaleza”, lo que implica un movimiento que se ha descrito en cuatro estadios presentes en la mayoría de los casos:

Tabla 1

Cuatro estadios del conflicto

Estadio	Caracterización
Conflicto Latente	La gente no tiene conciencia de las injusticias producidas por el poder. El educador debe ayudar a aumentar la conciencia de las relaciones desiguales y la necesidad de restablecer la igualdad.
Confrontación	Al aumentar la conciencia de uno mismo y de las relaciones se hacen demandas para el cambio. Se necesita la presencia de defensores que ayuden al cambio. No hay conciencia del conflicto. Se expresa conflicto.
Negociaciones	El cambio re-establecerá el poder de las relaciones. De esta forma se producirá un nuevo reconocimiento entre todos.
Participación	Hay un aumento de conciencia de la interdependencia.
Mantenimiento de la paz	La negociación y la mediación han reestablecido las relaciones. Hay un aumento de la justicia y las relaciones son más pacíficas

Nota: Se dejan dos campos para explicar los diferentes tipos de conflictos con sus respectivas caracterizaciones. Por Lederach, 1998, tomado del texto. ABC de la paz y los conflictos. Catarata. Madrid.

El conflicto puede ser motor de creación, de búsqueda solamente si el sufrimiento emocional y la energía emocional que consume es manejable para la persona; de lo contrario, si permitimos que las emociones nos obstaculicen nuestro análisis de la situación tenderán a ser poco reflexivos y limitados a la situación conflictiva.

Para lograr que los miembros de las Instituciones educativas implicados en situaciones de conflicto generen actitudes reflexivas frente a las problemáticas que a diario o eventualmente puedan suscitarse en el entorno escolar es necesario que desde todas las instancias se promuevan acciones que contribuyan a la práctica de una comunicación y mediación asertiva para que sea posible establecer, acuerdos mediante el aprendizaje de la experiencia.

Los conflictos pueden tener diversas fuentes. Según Girard y Koch (1997) y Ormachea (1998), estas fuentes pueden ser:

- Los valores y creencias

Son principios que rigen la vida de las personas. Los conflictos pueden surgir cuando estos valores o creencias son rechazados, minimizados o no tomados en cuenta por la otra persona.

➤ La percepción de los hechos

Las personas involucradas en un conflicto suelen interpretar los hechos de manera distinta, desde su propia perspectiva. Por otro lado, en ocasiones la información que manejan es insuficiente o inexacta. Estos supuestos pueden generar una situación conflictiva en un determinado contexto.

➤ Las necesidades e intereses

Un conflicto puede producirse cuando unas de las personas o grupos involucrados perciben que se está intentando frustrar la satisfacción de sus necesidades y/o intereses. El conflicto se produce cuando no existe un acuerdo sobre lo que debe respetarse o satisfacerse para que la persona o el grupo puedan desarrollarse.

- Las relaciones interpersonales: Se refieren a cómo interactúan los involucrados, el nivel de comunicación que mantienen, las percepciones y emociones mutuas. Generalmente, en una relación conflictiva, la comunicación es mala, escasa o nula, lo que genera una relación en la cual ambas partes se perciben como “enemigas” o como “malas”, generándose una posible escalada del conflicto.

➤ La estructura y sistema organizacional

La estructura y sistema de una organización pueden ser fuentes de conflicto cuando se permite y promueve la asimetría de poder, la desigualdad, la exclusión, la inequidad, las leyes ambiguas o los procesos inadecuados de toma de decisiones.

Lederach, propone un enfoque de análisis de los conflictos distinguiendo tres elementos clave en este:

- las personas o protagonistas involucrados,
- el proceso seguido en el conflicto, y el problema que está de base en la discrepancia entre las partes. Se enumera en tres aspectos.

1. **Los protagonistas** son las personas que tienen directamente el conflicto o estén comprometidos con él y, secundarios serán los que indirectamente se sientan o se perciban vinculados a la situación que provocó la disputa.
2. **El Proceso:** La relación de poder que existe entre las partes, ¿es una relación de iguales o existe subordinación de uno respecto del otro? Este factor es importante tanto para definir y comprender qué posición se toma frente a la situación, o si se requiere ayuda de un tercero o tercera que colabore en el proceso de resolución.
 - La percepción que cada protagonista tiene del problema. Esto formará parte del proceso de resolución.
 - Las emociones y sentimientos de las partes pueden contribuir u obstaculizar el proceso de resolución; particularmente si son claras, pues muchas veces no son reconocibles: ¿Cuáles son las emociones?, ¿qué sientes?, ¿qué te hago sentir? Los conflictos siempre van asociados a emociones.
 - El interés y las necesidades son lo que reclama cada parte en el conflicto; corresponde a lo que necesita cada protagonista para sentirse satisfecho. Son los beneficios que se desean obtener a través de la resolución del conflicto. Es responder a la pregunta ¿qué quiero?, ¿qué necesito para salir de esta situación? Estas preguntas son intrínsecas al conflicto por cada una de las partes, ya que las necesidades suelen estar detrás de los intereses.
 - Los valores y principios que toda persona posee son base en sus acciones. Es posible que no exista reflexión sobre los valores en juego, pero sabemos que sí

existen a través de las creencias, costumbres o sentido común, que de una u otra forma justificará el accionar de las partes en conflicto

- Estilo compromiso: Cuando ambas partes tienen la voluntad de crear una salida al conflicto. Generalmente es a través de la negociación. Esto implica que ambas partes ceden en sus intereses y logran a su vez una satisfacción parcial de sus necesidades.

Con este estilo ambas partes involucradas “ganan algo pero a la vez pierden o ceden algo”.

En relación al proceso, se sugiere considerar en la reflexión si el conflicto es:

- Latente, es decir, que las partes no tienen mucha conciencia de la oposición de intereses (estilo acomodaticio) más un hecho concreto puede hacer “estallar” una situación adversaria. Es como “La gota que rebasa el vaso” que hace cambiar el sentido de la relación. Ejemplo: Un comportamiento reiterado en una persona que vulnere una norma, aunque cada vez se sancione de igual o distintas formas
- Patente, se refiere a una situación incompatible explícita entre las partes; que se expresa a través de una evidente manifestación de desagrado, malestar, impotencia y/o dolor. Ejemplos: Una actitud de discriminación a un o una estudiante, la falta de diálogo entre estudiantes
- Polarizado, es cuando las partes se ven en posiciones antagónicas, no se perciben intereses comunes y se hace presente una fuerte tendencia a ponerse en situaciones extremas, ubicándose en posición de ganar y perder ante la disputa, existiendo baja voluntad por abordar y superar la situación. Ejemplos: la expulsión de un o una estudiante, negarse a un trabajo específico, no aceptar una sanción

3. **El problema:** el autor recomienda considerar:

- La sustancia del conflicto: Reconocer la sustancia del conflicto permitirá, a su vez, distinguir entre la “relación” y el “foco” del problema. Particularmente en el ámbito escolar, es posible que manifieste interés tanto por el centro del conflicto como por la relación entre las partes; pues son muchas las ocasiones en que la relación es mucho más importante que la solución sobre la sustancia o centro de interés del problema.

2.2.2 Tipología del conflicto.

Es muy amplia la gama de autores que realizan sus aportes en el tema que nos ocupa, para este caso se tomaron las definiciones presentadas en la ley 1620 y su decreto reglamentario 1965 del 2013.

Uno de los recursos que nos permite entender y comprender la caracterización de los conflictos nos lo proporciona la Guía Pedagógicas de Convivencia Escolar del MEN (Ministerio de Educación Nacional): guía 49, donde se plantean tres tipos de conflictos que agrupa las situaciones conflictivas según sus manifestaciones y consecuencias de los hechos y que fueron empleadas para el desarrollo de los objetivos de la presente investigación.

2.2.2.1 Situaciones Tipo I. Corresponden a este tipo los conflictos manejados inadecuadamente y aquellas situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, y que en ningún caso generan daños al cuerpo o a la salud (Decreto 1965 de 2013, artículo 40). Conflictos como oportunidades de aprendizaje: con frecuencia, las agresiones esporádicas ocurren en el marco de conflictos, es decir, de situaciones en las que dos o más personas perciben o creen que sus intereses son mutuamente incompatibles.

Esta incompatibilidad puede verse reflejada en discusiones, altercados, enfrentamientos o riñas. A diferencia de situaciones de acoso escolar, no hay un marcado desbalance de poder entre las partes, ni se presentan agresiones repetidas de quienes tienen más poder sobre quienes tienen menos. Es un conflicto interpersonal cuando ocurre entre personas o un conflicto intergrupal cuando ocurre entre grupos. Los conflictos pueden manejarse constructivamente (por medio del diálogo, la negociación y la mediación), pasivamente (cediendo ante las exigencias de la otra parte o evadiéndose mutuamente), o destructivamente (usando la agresión para imponer los intereses), por lo cual no todas las situaciones de conflictos implican agresión.

Los conflictos interpersonales son comunes en todo contexto social. Si los conflictos son manejados constructivamente, pueden ser benéficos para el desarrollo personal y de las relaciones. Desafortunadamente, con mucha frecuencia los conflictos son manejados inadecuadamente usando la agresión para imponer por la fuerza posiciones o intereses, sin considerar cómo esto puede afectar a las otras partes. Esto lleva con frecuencia al escalamiento de los conflictos y a que ambas partes puedan terminar haciéndose mucho daño.

En otros casos, alguna de las partes cede fácilmente para no afectar la relación, pero lo hace renunciando a sus propios intereses. Un manejo constructivo de los conflictos implica que ambas partes busquen favorecer sus intereses sin hacerse daño y sin afectar su relación. Los protocolos deben buscar que las partes aprendan a manejar este tipo de situaciones de manera constructiva. (Guía 49) MEN. De acuerdo a la Ruta de atención integral para la convivencia escolar que estructura la tipologías de acuerdo a los aportes de (Chaux, 2012, p. 75- 136) y en la fundamentación de la convivencia pacífica.

2.2.2.2 Situaciones Tipo II. Corresponden a este tipo las situaciones de agresión escolar, acoso escolar y ciberacoso, que no poseen las características de la comisión de un delito y que cumplen con cualquiera de las siguientes características: a) Que se presenten de manera repetida o sistemática. b) Que causen daños al cuerpo o a la salud sin generar incapacidad alguna para cualquiera de las personas involucradas. (Decreto 1965 de 2013, artículo 40).

Con frecuencia aparecen varios tipos de acoso escolar:

Físico: consiste en la agresión directa a base de patadas, empujones, golpes con objetos. También puede ser indirecto cuando se producen daños materiales en los objetos personales de la víctima o robos.

Verbal: es el más habitual. Sólo deja huella en la víctima. Las palabras tienen mucho poder y minan la autoestima de la víctima mediante humillaciones, insultos, motes, menosprecios en público, propagación de rumores falsos, mensajes telefónicos ofensivos o llamadas, lenguaje sexual indecente...

Psicológico: se realiza mediante amenazas para provocar miedo, para lograr algún objeto o dinero, o simplemente para obligar a la víctima a hacer cosas que no quiere ni debe hacer...

Social: consiste en la exclusión y en el aislamiento progresivo de la víctima. En la práctica, los acosadores impiden a la víctima participar, bien ignorando su presencia y no contando con él/ ella en las actividades normales entre amigos o compañeros de clase. (Guía infantil.com).

2.2.2.3 Situaciones Tipo III. Corresponden a este tipo las situaciones de agresión escolar que sean constitutivas de presuntos delitos contra la libertad, integridad y formación sexual referidos en el título IV del libro 11 de la ley 599 de 2000, o que constituyen cualquier otro delito establecido en la ley penal colombiana vigente. (Decreto 1965 de 2013, artículo 40).

Las situaciones tipo III están relacionadas con acciones de violencia en todas sus manifestaciones.

El conflicto aparece generalmente cargado con una valoración negativa, debido a que se confunde conflicto con violencia, es decir, con su patología. Un conflicto puede resolverse en forma no violenta. Mientras la violencia no es innata en los seres humanos, sino que es un aprendizaje, el conflicto sí es consustancial a la vida humana, algo natural y por tanto inevitable.

De esta manera, más que eliminar el conflicto, de lo que se trata es de saber regularlo creativamente de forma no violenta, ya que es una energía y una oportunidad para el cambio. La violencia escolar es una manifestación clara de los conflictos que han tenido un manejo inadecuado o de los conflictos ignorados.

Según la clasificación de Johan Galtung (1998), la violencia puede ser física, verbal, psicológica, estructural o cultural y presentarse de manera independiente u organizada (como en el caso de la guerra).

Violencia física. Se ejerce contra alguna parte del cuerpo con la voluntad de hacer daño al otro, como: puñetes, patadas, jalón de cabellos u orejas.

Violencia verbal y psicológica. Se realiza a través de insultos, comentarios negativos, gritos, etc., con ánimo de afectar negativamente la autoestima del otro, y minimizar su valor.

Violencia estructural. Forma parte de la estructura social, e impide cubrir las necesidades básicas de las personas. Por ejemplo, la generada por la desigualdad social, la desnutrición y el analfabetismo.

Violencia cultural. Aspectos del ámbito simbólico (religión, dialecto, arte, etc), que legitiman la violencia o la hacen parecer un medio aceptable de respuesta al conflicto, algo “normal”. Por ejemplo: un grupo social en el cual el castigo físico contra los niños se ve como una forma normal de impartir disciplina.

El Informe Mundial sobre la Violencia, (OMS, 2002), dice que ningún factor por si solo explica porque algunos individuos tienen comportamientos violentos hacia otros o por que la violencia es más prevalente en algunas comunidades que en otras. La violencia es el resultado de la acción recíproca y compleja de factores individuales, relacionales, sociales, culturales y ambientales. Comprender la forma en que estos factores están vinculados con la violencia es uno de los pasos importantes en el enfoque de salud pública para prevenir la violencia.

Este informe se fundamenta en el modelo ecológico como instrumento de examen de las raíces de la violencia y como enfoque global de prevención. Favorece la

comprensión de las causas y los ámbitos de intervención y auspicia un conjunto diversificado de acciones y de estrategias educativas (Tuvilla, 2004).

El modelo ecológico, introducido a finales de los años setenta, se aplicó inicialmente al maltrato de los menores (Garbarino, 1978 y Bronfenbrenner, 1979), y posteriormente a la violencia juvenil (Garbarino, 1985 y Tolan, 1994).

Este modelo explora la relación entre los factores individuales y contextuales y considera la violencia como el producto de muchos niveles de influencia sobre el comportamiento.

Toda acción preventiva debe fundarse en una perspectiva ecológica, que sea a la vez global y sistémica. Comenzar en la familia, continuar en los centros docentes y estar apoyada por acciones en el ámbito socio-comunitario. Es evidente la influencia entre el individuo y la colectividad, lo que exige y permite abordar la violencia desde varios ámbitos al mismo tiempo y en un mismo contexto. El modelo ecológico resalta tres ámbitos de actuación: Según Tuvilla, (2004).

Individual: los jóvenes necesitan apoyo y muestra de interés por su desarrollo personal por parte de los adultos y del personal de las instituciones, así como posibilidades de participación en la vida social.

Familiar: en el seno de la familia es donde los jóvenes aprenden la violencia en no pocos casos, y se requiere, por consiguiente, un refuerzo educativo dirigido especialmente a los progenitores.

Escolar: la creación de un ambiente escolar seguro que favorezca el respeto y un grado óptimo de confianza, basada en la comunicación y en la responsabilidad mutua hacia todos los miembros de la comunidad educativa, es una exigencia que debe ir acompañada de medidas que faciliten a los jóvenes las herramientas necesarias para

manejar los conflictos de manera positiva, a través de programas específicos y de la incorporación de figuras como el mediador escolar.

Por otro lado, es muy importante que las normas de convivencia que constituyen el marco legal que canalizan las iniciativas que favorezcan la convivencia, el respeto mutuo, la tolerancia y el ejercicio efectivo de derechos y deberes, sean conocidas y construidas por todos los miembros de la comunidad educativa de igual manera que las medidas adoptadas para sancionar un acto violento cumplan todas las garantías de derecho y se ejecuten de manera consistente, firme y justa.

Por lo tanto, no existe un factor que, por sí solo, explique por qué una persona se comporta de manera violenta y otra no. La violencia es un problema complejo, enraizado en la interacción de muchos factores biológicos, sociales, culturales, etc.

2.2.3 Conflicto y mediación.

Una de las bases que fundamenta y da luz a los estudios que plantea J. Galtung. En su texto “La transformación de los conflictos por medios pacíficos”, sustenta su teoría en tres elementos que se deben tener en cuenta para resolver los conflictos de manera adecuada y son: las actitudes, *presunciones + comportamiento (Behaviour) + contradicción*¹⁴



Figura 1. Triángulo del conflicto, de Galtung. Esta triangulación destaca tres elementos el comportamiento, actitudes y contradicciones estas hacen parte de la condición del ser humano y que estos aspectos pueden ser mejorados y superados en la medida que se tome conciencia de ello. (Galtung, 2013, p. 27). Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización, Bilbao, Gernika Gogoratuz.

- Las actitudes (aspecto motivacional) se refieren a cómo *sienten* y *piensan* las partes de un conflicto, cómo perciben al otro (por ejemplo con respeto y amor o con desprecio y odio), y cómo ven sus propias metas y al conflicto en sí mismo.
- El comportamiento (aspecto objetivo) alude a cómo *actúan* las partes durante el conflicto: si buscan intereses comunes y acción creativa y constructiva o si tratan de perjudicar y causar dolor al otro.
- La contradicción (aspecto subjetivo) tiene que ver con el tema o temas reales del conflicto y como este se manifiesta. Las partes muchas veces difieren en su percepción de cuál es la contradicción o raíz del conflicto. En muchos casos, tales cuestiones son complicadas y están ocultas, ya que las partes y los actores del conflicto de ambos lados prefieren centrarse en las *actitudes* y la *conducta*, tanto la propia como en la del otro.

De acuerdo a lo anterior, se plantea que es necesario tener en cuenta la condición interna del ser humano para poder dar una solución acertada y pacífica al conflicto y de

esta manera abordar el problema desde su fuero interno, analizar cómo los implicados están percibiendo el conflicto y cómo se sienten ellos en dicha situación, qué nuevos pensamientos genera en los estudiantes el enfrentar el conflicto, cómo lo asumen ellos y como lo asume desde la parte directiva, docente y psicología orientación, si se está teniendo en cuenta el valor de la autoestima y la dignidad de la persona y se establece una diferencia entre la situación problemática dada en unas circunstancias y la persona, para que dicha situación no genere frustración, ya que cada conflicto en si genera un desgaste emocional, estrés y en muchos casos confusión en los implicados que reaccionan ante un agravio ya sea físico o verbal u material.

Desde las instituciones educativas se prioriza solo el aspecto comportamental de los estudiantes y sus actitudes ante el conflicto dejando de lado las presunciones y las contradicciones que genera el conflicto y como esto puede estar afectando el aspecto integral en la educación de los niños y jóvenes en su dimensión volitiva y deja de un lado su parte interna de cada ser y sus relaciones con los demás en los que en muchos casos se olvida como están percibiendo los estudiantes su entorno, sus conflictos, sus dificultades y que sentimiento genera el conflicto en ellos para que se pueda canalizar a través del dialogo y la mediación.

Como seres pensantes que tienen sentimiento las presunciones, contextos, costumbres e idiosincrasia de cada persona puede generar conflicto, de igual forma la mala interpretación de un hecho puede generar disputas y peleas entre pares.

Teniendo en cuenta los tres aspectos de Galtung, se está generando la sana convivencia desde el reconocimiento del otro. Por otro lado los problemas que los estudiantes traen desde sus hogares también influyen en su comportamiento en el salón

de clase, sus valores, su cultura y su temperamento y las reacciones que asumen ante las dificultades.

2.2.4 Papel del docente ante el conflicto.

Siendo conscientes del papel socializador de la escuela como un lugar que permite que las personas se relacionen, se genere la comunicación entre compañeros y docentes ya sea en el salón de clase en el patio, pero cuando se presenta situaciones que puedan dañar la tranquilidad del desarrollo de la clase, con el propósito de obstaculizar el aprendizaje, aunque esto depende las personas involucradas y de los contextos culturales, resulta importante precisar conceptualizaciones y características de las conductas disruptivas; puesto que mientras para algunos maestro puede representar un problema, para otros, son parte connatural de su trabajo.

Este es otro aspecto que merece ser analizado en el marco del desarrollo de la presente investigación, debido a que generan alteraciones en el clima de aula y pueden constituirse como detonantes de conflictos entre docentes y estudiantes y entre pares escolares.

Geigerm, (2000) cit en calvo et al. (2005) define las conductas disruptivas como las acciones de los alumnos que distraen, perturban, compiten o amenazan, y puede ir desde conductas benignas hasta actos graves de agresión. Conviene aclarar, además, sobre las categorías para reconocer cuando la conducta disruptiva tiende a generar los problemas de indisciplina, tales como:

1. Actos molestos: por ejemplo, hablar y moverse sin parar.
2. 2 Actos de desafío: conductas irrespetuosa y desobediente.
3. Falta de atención: estar fuera del sitio y no trabajar en otros.

Para Casamayor (1998), cit. En calvo et al., (2005) la conducta disruptiva tiene relación esencialmente con los comportamientos de enfados de los estudiantes que persiguen llamar la atención de sus compañeros o del profesor. En tanto Fernández (2001) cit., en calvo et al., (2005), las define como un conglomerado de comportamientos inapropiados dentro del aula propiciadores de retrasos y, en algunos casos, obstáculos indiscutibles en el proceso de enseñanza y aprendizaje en cuanto no permiten afianzar los conocimientos debidamente, integrado entre la falta de cooperación y mala educación, la insolencia, la desobediencia, la provocación, la hostilidad, el abuso y la impertinencia entre otros.

Las conductas calificadas como disruptivas tienden diferentes rangos de gravedad y calvo et al., (2005) las clasifica teniendo en cuenta cuatro parámetros:

- Las normas: llegar tarde, deteriorar el material, desordenar el mobiliario, comer en clase, indumentaria estrafalaria, realizar ruido o gritos, falta de orden a las salidas y entrada de clase son muestras representativas.
- La tarea: no traer los deberes, rehusar hacer las tareas en clase, hacer comentarios mal intencionados, falta de interés, pasividad e inactividad o preguntar insistentemente con ánimo de retrasar, resultan casos característicos.
- Respecto al profesor: interrumpir cuando esta habla, no acatar las órdenes, levantarse sin permiso de su sitio y amenazar al maestro, constituyen comportamiento frecuente en aula.
- La relación con los compañeros: pelearse con un igual, reírse de él o insultarlo y hacer gesto jocoso forman parte del hacer casi diario de los alumnos.

Considerando las situaciones anteriormente descritas, es fundamental destacar el papel del docente en el aula como motivador de un ambiente de aula que promueva el

aprendizaje y las buenas relaciones, es por esto considerar de suma importancia la buena preparación de la clase teniendo en cuenta la parte integral de ser humano, la cognitiva, volitiva y expresiva para que los resultados cognoscitivos y conductuales sean los esperados y en el mismo orden el buen manejo de la disciplina y de los roles que asume cada estudiante ante el desarrollo de una actividad.

Una organización efectiva de la clase no solamente impacta en la conducta del estudiante, también influye en los logros académicos (Lepage et al., 2005). Algunas sugerencias que se les propone a los profesores para que la labor sea agradable:

- Promover un trabajo creativo: los niños se fastidian fácilmente de las actividades memorísticas y muestra mayor interés por aquellas con las cuales puede tener relación con los objetos porque se logra que el niño mantenga la atención de la clase.
- Organizar estrategias diversas y variadas: imprimir dinamismo a las actividades de aprendizaje capta la atención de los estudiantes, quienes se mantendrán ávidos durante toda la clase.
- Alterna estimulante para todos los sentidos: incluir actividades tanto tipo técnico como tipo práctico; destinando tiempo para la escucha, hablar charlar y exponer entre otras actividades, siempre tomando en cuenta los propósitos y los contenidos de las asignaturas. Un trabajo de esta magnitud dará a la clase pluralidad, y los niños no se verán atraídos por situaciones diferentes.
- Ejecutar los cambios con oportunidad: señalar los límites en el tiempo para cumplir con las tareas.
- Atender al grupo en forma general pero también. Asignar periodos para asistencia particular, el estudiante al observar la presencia continua del docente, conservara

su atención en sus tareas. Al respecto Fontana (1994) precisa, “es vital que los niños comprendan que es lo que se espera de ellos. Hay que recalcar lo que se espera de ellos en vez de lo que no se desea. La forma en como se explica esos deseos tiene que ser corta y lo más clara posible”.

- Asegurarse de la comprensión de las instrucciones sobre las tareas a realizar.
Anteriormente se ha señalado la utilización de un lenguaje claro y preciso por parte del maestro, pero no está demás cerciorarse si las instrucciones, explicaciones y encomiendas asignada a los estudiantes son comprendidas; hay variadas formas de hacerlo, podemos mencionar por ejemplo, plantear y dirigir preguntas a determinados niños. Fontana (1994) afirma que al plantear una pregunta a determinado niño en cualquier momento de la clase, lo incentivará a centrar su atención en las explicaciones del maestro.
- Establecer con claridad las reglas y dar instrucciones precisa y reflexionar en las normas.
- Intervenir con prontitud en los problemas de los estudiantes.
- Establecer las normas y acuerdos que deben ser respetados por los estudiantes.

Las anteriores sugerencias tomados de algunos autores que han visto que en la práctica de los docentes pueden presentarse situaciones que generen la disrupción en clase y como forma de evitar tales situaciones los especialistas en el tema dan su aporte estableciendo algunas recomendaciones en la cual se establecen algunas orientaciones que permitan mejorar la práctica pedagógica y por ende la disciplina dentro del salón de clase todo esto teniendo en cuenta el contexto de cada institución así mismo con los elementos que el contexto le brinda, puedan ser utilizados para la preparación de la clase y aun si se

presentan problemas dialogar desde la percepción de los valores que se requieren reforzar para ser llevados de una manera práctica.

Si un educador desea corregir las malas conductas de los niños es preciso que encuentre y entienda las razones de tal comportamiento. Con esta finalidad, la perspectiva, alude a las acciones infantiles desarrolladas con el propósito de integrarse socialmente. (Dreikurs, 1971). A medida que el individuo se comporta de acuerdo con las normas establecidas, es una persona adaptada, consigue entonces la aceptación social por el apego y respeto mostrado a las reglas y normas sociales; mientras que el mal comportamiento, supone un desajuste perturbador del funcionamiento del grupo y su progreso. Cuando el escolar se comporta mal es solo un niño desalentado tratando de encontrar su lugar; él actúa sobre la lógica fallida que su mala conducta le dará la aceptación social que desea (Dreikurs et al., 1997).

Kounin (1979) cit., en Tanner (1980) detalla, cuando los maestros desean un funcionamiento adecuado en sus grupos, necesita vigilar lo que se llama “dirección de movimiento” como los estudiantes comienza, prosiguen y terminan las actividades- evitando para tal efecto:

- Exabruptos: cuando se pasa de una orden a otra descuidando las condiciones de trabajo de los alumnos.
- Interrupciones: el maestro comienza la actividad y sin terminarla pasa a otra, reanudando después de tiempo nuevamente la primera.
- Truncamiento: la actividad se interrumpe sin volver a tomarla.
- Reanudaciones inoportunas: se presenta por lo general cuando al finalizar una actividad, se ordena suspender todo con relación a ella para comenzar otra, y después retorna paulatinamente a las anteriores.

Finalmente podemos señalar que a pesar de la heterogeneidad de enfoques y metodologías utilizadas para abordar el tema de conflictos escolares, hay algunos elementos que tienen en común las diferentes investigaciones referentes al tema. Independientemente del enfoque con que se aborde el clima, se puede concluir diciendo que: Cada escuela posee “algo” llamado clima, ambiente social escolar propia de cada organización y que este afecta y determina positiva o negativamente las interacciones y relaciones que se dan en el contexto escolar y como consecuencia afecta resultados estudiantiles, incluyendo el comportamiento afectivo y cognitivo: valores, satisfacciones, desarrollo personal entre otro.

El comprender la importancia que tiene el manejo oportuno de los conflictos en la cotidianidad de los escolares mejorará la comprensión, predicción y manejo del comportamiento.

2.3 Marco legal

La realización de este proyecto de investigación, se apoya principalmente en la Constitución Política Nacional de 1991”, en la cual la convivencia es entendida como componente integral de la formación humana, que tiene como unos de sus fines el promover la vida en sociedad orientada hacia el bienestar tanto individual como colectivo y en su título II capítulo I en sus art. 13 y 16, en los cuales se expresa que todas las personas nacen libres e iguales ante la ley..., y todas las personas tienen derecho al libre desarrollo de la personalidad sin más limitaciones que las que imponen los derechos de los demás y el orden jurídico.

De igual manera el artículo 22 el cual expresa, La Paz es un deber y un derecho de obligatorio cumplimiento. La constitución de 1991 en su artículo 67 señala: La educación

formara al colombiano en respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y recreación, para el mejoramiento cultural científico, tecnológico y para la protección del ambiente” a partir de esta investigación podemos deducir que las instituciones educativas deben priorizar un carácter primeramente formativo con relación al conflicto.

Así mismo, toma como base a la ley 115 de 1994 en su Art. 5° en el que se establecen los fines de la educación, el primer fin expresa: “El pleno desarrollo de la personalidad sin más limitaciones que las que le imponen los derechos de los demás y el orden jurídico dentro de un proceso de formación integral, física, psíquica, intelectual, moral, espiritual, social, afectiva, ética, cívica y demás valores humanos. Y el segundo fin de la educación que se basa en la formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos, de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad, así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad”.

La ley de infancia y adolescencia (ley 1098 del 8 de noviembre del 2006), decreta en su artículo 1, el cual tiene que ver con la finalidad de la ley, que a todos los niños, niñas y adolescentes se les debe garantizar su pleno y armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de una familia y de una comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión, en donde prevalezca el reconocimiento a la igualdad y la dignidad humana sin discriminación alguna.

De igual forma, entre las obligaciones especiales de las instituciones educativas, el numeral (12) argumenta la necesidad de evitar que en las instituciones se presente cualquier tipo de conducta discriminatoria por razones de sexo, étnica, credo, condición socio-económica o cualquier otra que afecte el ejercicio de sus derechos. De igual forma, en la garantía de los derechos de los niños esta misma ley, en su artículo 43 dice que es

obligación ética fundamental de los establecimientos educativos formar a los estudiantes en la tolerancia y respeto a la dignidad humana numeral (1), luego hace referencia en el numeral (2), a la protección de niño, niñas y adolescentes contra todo tipo de maltrato y finalmente en el numeral (3), se establecen los reglamentos sobre mecanismos adecuados para impedir las agresiones tanto físicas como psicológicas dentro de las Instituciones Educativas.

Un valioso soporte legal para la presente investigación es la reciente ley 1620 de 2013 y su decreto reglamentario 1965 de 2013 aportan al mejoramiento de la calidad educativa y a la formación para el ejercicio de la ciudadanía, al convertirse en herramienta de política pública que organizan el sector educativo para contribuir en el fortalecimiento de la convivencia escolar. De igual forma, la ley hace énfasis en la necesidad de entender la convivencia escolar como un asunto colectivo, cuya responsabilidad es compartida entre la comunidad educativa y otros sectores involucrados.

Todos los artículos, decretos y leyes mencionados anteriormente, contribuyen como un soporte sustancial para el planteamiento base en la investigación, que es la identificación los conflictos que afectan el clima escolar, su manejo adecuado que contribuya a la formación social de los estudiantes para que sean partícipes de la construcción de ambientes de sana convivencia específicamente en el ámbito escolar, de igual manera se contribuye a evitar que estos conflictos afecten también el desempeño académico de los estudiantes, y dejan claro el hecho de que es una obligación tanto del estado, como de las instituciones educativas en general, velar porque estos derechos fundamentales se cumplan cabalmente; lo cual constituye un soporte fundamental para el planteamiento del proyecto de investigación.

Capítulo III: Diseño metodológico

3.1 Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo cuantitativa, con un diseño descriptivo, McMillan, y Schumacher, (2005), consideran que este tipo de investigación en cuanto a su objeto, busca establecer relaciones y explicar los cambios en los hechos sociales medidos. La investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible, los fenómenos que se observan o miden no deben ser afectados por el investigador, quien debe evitar en lo posible que sus temores, creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio o interfieran en los procesos y que tampoco sean alterados por las tendencias de otros (Unrau, Grinnell y Williams, 2005).

En ella se busca determinar, mediante la recolección de datos, las manifestaciones de conflicto más frecuentes que se presentan en el aula de clases para el planteamiento de estrategias de intervención.

En este orden de ideas el estudio realizado tiene un diseño descriptivo considerando lo planteado por Sampieri (2014), afirmar que “los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice”. Describe tendencias de un grupo o población; En este caso se caracterizan las situaciones de conflictos que se presentan en el grupo de estudiantes de cuarto grado.

3.2 Población y Muestra

La población objeto de estudio está constituida por estudiantes de básica primaria del Instituto Técnico Distrital Cruzada Social, de la ciudad de Barranquilla, pertenecen a un

estrato socio económico medio bajo , son niñas que se encuentran ubicada en la etapa de la pre adolescencia, es decir, en edades entre los 9 y 11 años de edad.

La muestra es “no probabilística por conveniencia”, de acuerdo al tipo de investigación no incluye ningún tipo de muestreo aleatorio. Según lo planteado por McMillan, y Schumacher (2005), Más bien, el investigador toma sujetos que resultan accesibles o que pueden representar cierto tipo de características, en este caso para realizar este estudio se escogió un grado de los cuatro cuartos de la institución. La muestra tomada para el estudio es por conveniencia teniendo en cuenta que se define este tipo de muestra como un grupo de sujetos seleccionados sobre la base de ser accesibles o adecuados para la investigación, en este caso son las estudiantes de cuarto grado que con frecuencia presentaban mayores situaciones de conflicto en el aula.

El tamaño de la muestra se obtuvo de las estudiantes matriculadas en el grado cuarto (32 estudiantes).

3.3 Instrumento

El cuestionario diseñado por Piñuel, y Oñate (2005), incluye 50 preguntas cerradas de selección múltiple con única respuesta, el cual evaluó diversas manifestaciones de conflicto que dieran cuenta de la tipología del conflicto según la guía pedagógica de convivencia escolar del MEN.

Dicho cuestionario forma parte del “Barómetro Cisneros” integrado por una serie de escalas cuyo objetivo es sondear las consecuencias, de la violencia en el entorno de las organizaciones. Los resultados indican que la escala Cisneros tiene una elevada fiabilidad en un (96%) según los diferentes estudios de aplicación realizada en España. Este cuestionario consta de una escala específicamente diseñada para evaluar las conductas, de

las cuales se tomaron 38 ítems y se ajustaron unas pocas para la finalidad de la investigación. Las escalas que se toma para valorar cada ítem son: “nunca” “pocas veces” y “muchas veces”, y se les solicita a las estudiantes de cuarto grado que marque de acuerdo a su criterio teniendo en cuenta las valoraciones ya dichas.

El instrumento empleado es de tipo estructurado y aborda la variable de conflicto y las sub variables de: situaciones de conflicto tipo I, situaciones de conflicto tipo II y situaciones de conflicto tipo III.

El instrumento aplicado se adaptó teniendo en cuenta la selección de las preguntas que cumplieran con la finalidad propuesta en la investigación: Caracterizar los conflictos escolares. Para ello, el instrumento se dividió en tres grupos. El primero abarca las situaciones que pueden ser consideradas como tipo I, es decir aquellas que alteran las relaciones interpersonales y grupales y que no son constantes ni causan daños físicos, psicológicos etc. Este grupo posee 38 preguntas con opciones de respuestas que hacen referencia a nunca, pocas veces, muchas veces. (Ver anexo 1).

En el segundo grupo se indaga sobre las situaciones que pueden ser consideradas como tipo II, es decir, aquellas que se refieren al acoso escolar o bullying. Para ello, se cuestionó sobre 7 tópicos que hace referencia a pocas veces y muchas veces y nunca.

Estas preguntas poseen tres opciones de respuesta que hacen referencia a nunca, pocas veces, muchas veces. (Ver anexo).

En el último grupo de preguntas se indagó sobre las manifestaciones que hacen referencia a las situaciones de conflicto que pueden ser consideradas tipo III, es decir, que se refiere a la violencia. Este grupo poseía 2 reactivos que se refieren a robos y amenazas con armas, estos hacen referencia a nunca, pocas veces y muchas veces con el fin de

conocer la frecuencia con que se generaban este tipo de manifestaciones en las relaciones entre pares. (Ver anexo).

Capítulo IV: Análisis e interpretación de resultados

Para analizar los resultados, de acuerdo a los objetivos de investigación planteados, se estructuró una base de datos en el programa de Excel, realizando un conteo mecánico teniendo en cuenta los datos recolectados. Se realizó la caracterización de situaciones de conflicto escolar de acuerdo a la clasificación de la guía 49 de convivencia escolar.

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos, clasificados de acuerdo a la tipología tipo I, II y III.

De acuerdo a las **situaciones tipo I**: se incluyen entre los resultados, las discusiones o riñas entre amigas, que puedan involucrar agresiones verbales, relacionales o física sin hacer daño al cuerpo o a la salud. Es una situación esporádica que no genera daños psicológicos o físicos. Incluye agresiones verbales, físicas gestuales y relacionales esporádicas, de igual manera se incluyen los resultados de situaciones que son reiterativas y que por su frecuencia pasan a ser **situaciones tipo II** y situaciones que por su carácter violento pasan a ser **situaciones tipo III**.

4.1 Resultados obtenidos de las situaciones tipo I

Los resultados obtenidos en las figuras indican similitud en la frecuencia de ocurrencia de algunas situaciones: En la figura 1 “No me habla alguna compañera”, los resultados indican que el 56% de la muestra considera que en pocas ocasiones se presenta la situación, un 41% que indica que nunca sucede y un 3% muchas veces.

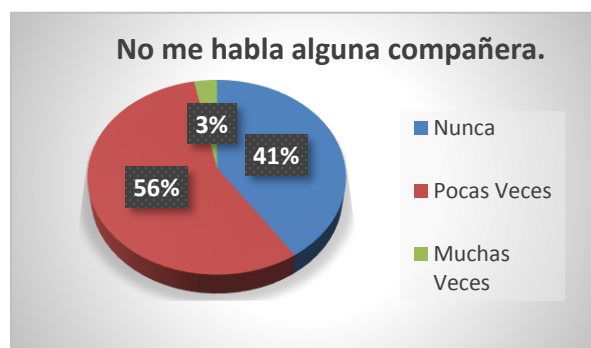
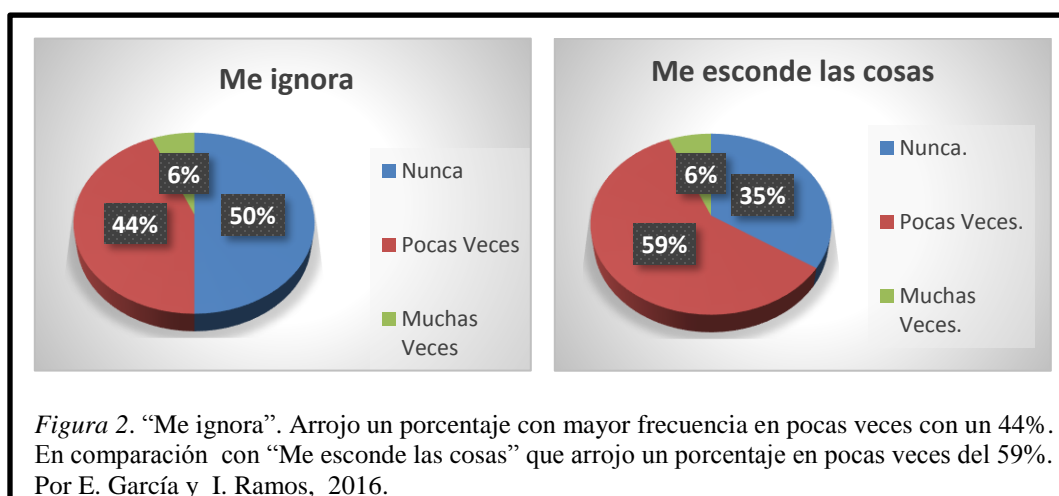


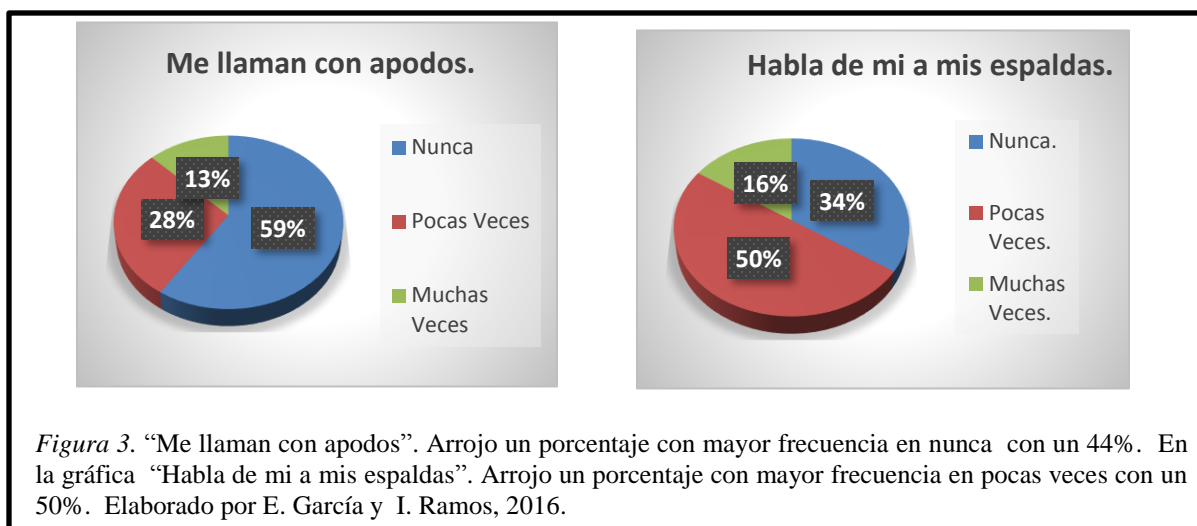
Figura 1. No me habla alguna compañera. Arrojo un porcentaje con mayor frecuencia en pocas veces con un 56%. Por E. García y I. Ramos, 2016.

En la figura 2, presentada a continuación, “Me ignora” y “Me esconde las cosas” el 59% consideran que pocas veces sucede y el 35% manifiesta que nunca sucede y en un 6% manifiestan que muchas veces se presentan estas situaciones.



En la figura 3 “Me llaman con apodos”, se evidencia una mayor frecuencia en “nunca” con el 59%, en “en pocas veces” un 28% y en “muchas veces” un 13%.

El análisis de la figura “Habla de mí a mis espaldas”, representa una frecuencia del 50% en “pocas veces” en “nunca” un 34% y en “muchas veces” un 16%.



En la figura 4 “se ríe de mí cuando me equivoco” se presenta con un mayor porcentaje en “nunca” con un 50%, en pocas veces con un 37% y en muchas veces un 13%.

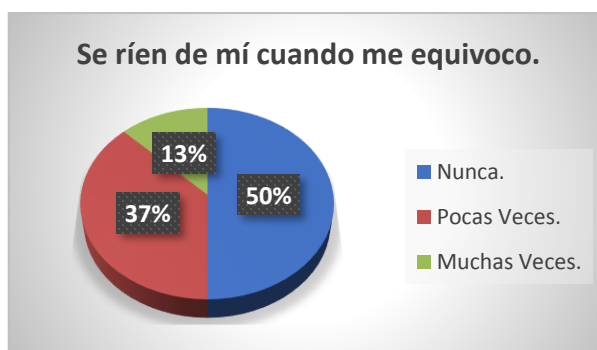


Figura 4. “Se ríen de mí cuando me equivoco”. Arrojo un porcentaje con mayor frecuencia en nunca con un 50%. Elaborado por E. García y I. Ramos, 2016.

En la figura 5 “Hay chisme en el salón de clase”, presenta una mayor frecuencia de 44% en “pocas veces”, y en “muchas veces” un 34% y en “nunca” un 22%.



Figura 5. “Hay chismes en el salón de clase”. Arrojo un porcentaje con mayor frecuencia en pocas veces con un 44%. Elaborado por E. García y I. Ramos, 2016.

En la figura 6 que se presentan a continuación, “No me dejan jugar con ella”, “Les dicen a otros que no me hablen”, “me gritan”, respectivamente se observa coincidencia en la frecuencia de “nunca” entre el 47 y 53% y en la opción “pocas veces” la frecuencia obtenida oscila entre el 41 y 47% y en una baja frecuencia del 6% de las estudiantes consideran que las tres situaciones se presentan muchas veces.

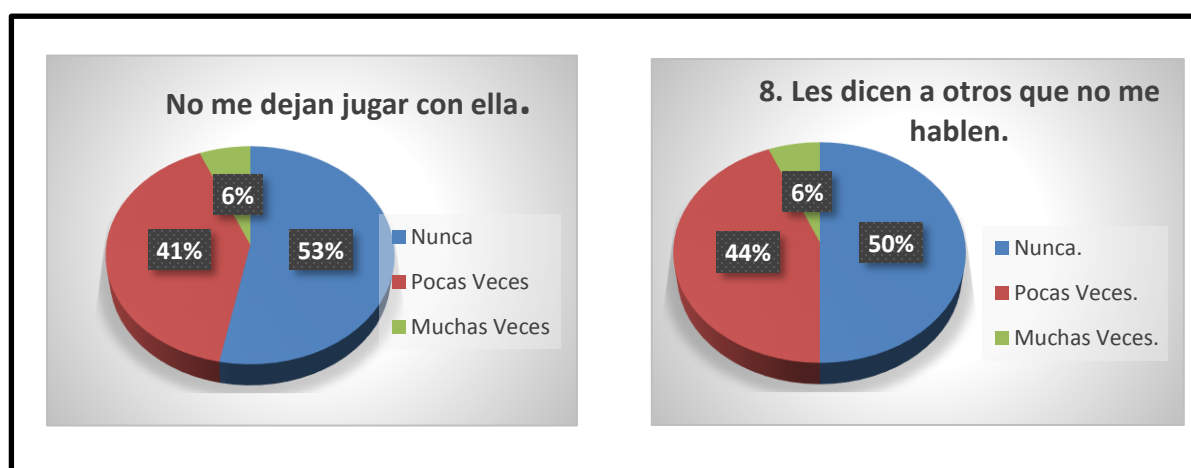




Figura 6. “No me deja jugar con ella. Arrojo un porcentaje con mayor frecuencia en nunca con un 50%. Y en” Les dicen a otros que no me hablen”. Presenta un mayor porcentaje en nunca con un 50%. “Me gritan”. Con una igualdad de sus porcentaje en nunca y pocas veces con un 47%. Por E. García y I. Ramos, 2016.

Las figura 7 “Hacen gestos de burla” y “Me jalan el cabello”, “Me acusan de cosas que no he hecho” y “me empujan” respectivamente, los resultados reflejan un alto porcentaje en la opción” pocas veces” entre 53 y 59 %, en menor frecuencia la opción “nunca” entre el 35 y 41y en la opción “muchas veces” se refleja entre el 6 y el 9%.

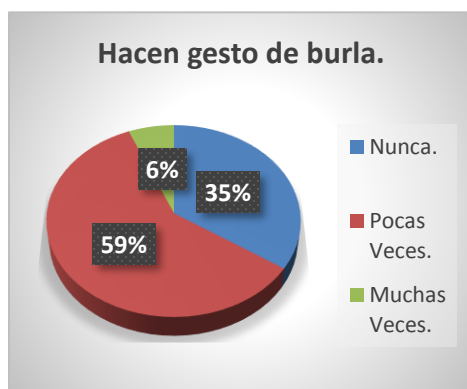




Figura 7. “Hacen gesto de burla” y “Me jalan el cabello”. Arrojan unos porcentajes con mayor frecuencia entre el 59% y el 53% respectivamente. “Me acusan de cosas que no he dicho o he hecho”. Y “Me empuja”. Arroja un mayor porcentaje en pocas veces para un promedio respectivo del 53% y 57%. Elaborado por E. García y I. Ramos, 2016.

En la figura 8 “les dicen a otros que no jueguen conmigo” los resultados arrojan un alto porcentaje en “nunca” con un 69% y en “pocas veces” un 28%.

La información que presenta la figura “me insultan” y “van contando mentiras acerca de mi” refleja que “nunca” se manifiesta entre el 53 y 56% y pocas veces entre el 41 y 44 %, en las tres situaciones la opción “muchas veces” se presenta un 3%.



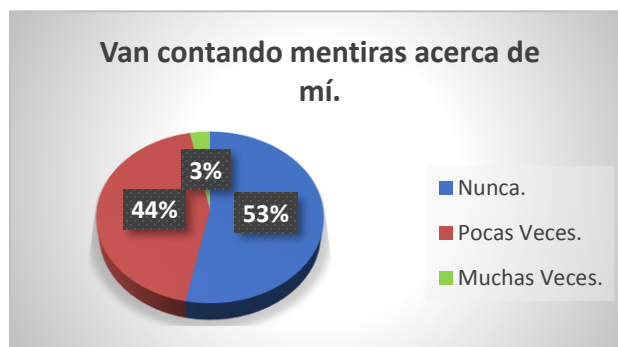


Figura 8. “Les dicen a otros que no jueguen conmigo”. “Me insultan”. “Van contando mentiras acerca de mí”. Arrojan un mayor porcentaje en nunca con un valor para cada ítems de 69%, 56 y 53%. Por E. García y I. Ramos, 2016.

La figura 9 “no me dejan que participe”, y en la 16 “me critican por todo lo que hago” y la 24 “me esperan a la salida para meterse conmigo”, reflejan una frecuencia que “nunca” se presenta entre el 62 y 69%, en pocas veces la frecuencia oscila entre el 31 y 38% y en las tres situaciones la opción “muchas veces” no se manifiesta.





Figura 9. “No me dejan que participe”. “Me critican por todo lo que hago”, “Me esperan a la salida para meterse conmigo”. Arroja un mayor porcentaje en nunca para respectivo ítems de 68%, Por E. García y I. Ramos, 2016.

En la figura 10 “No dejan que hable o me relacione con los demás”, las estudiantes responden con un mayor porcentaje en “nunca” del 78%, en “pocas veces” un 22% y un 0% en “muchas veces”.

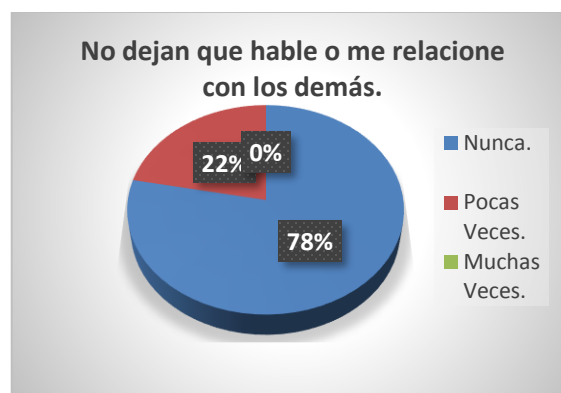
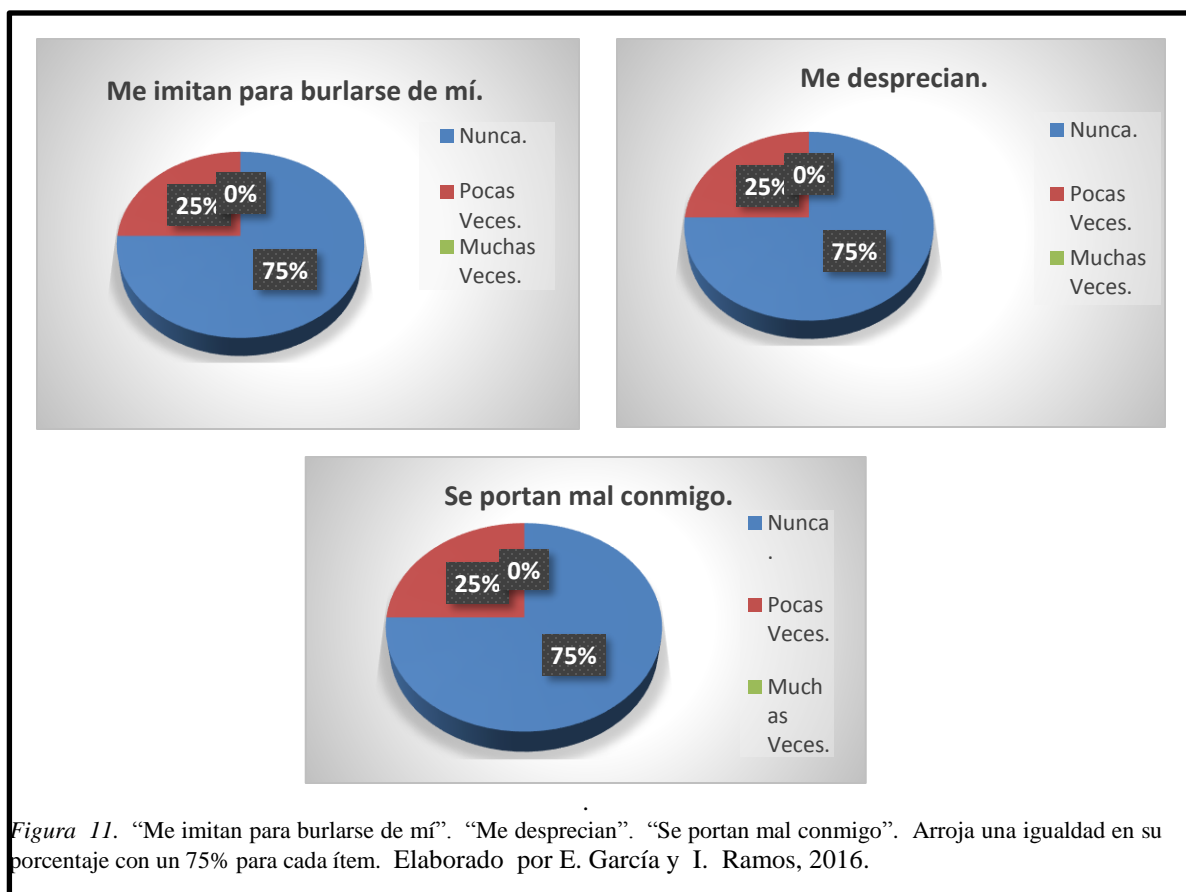
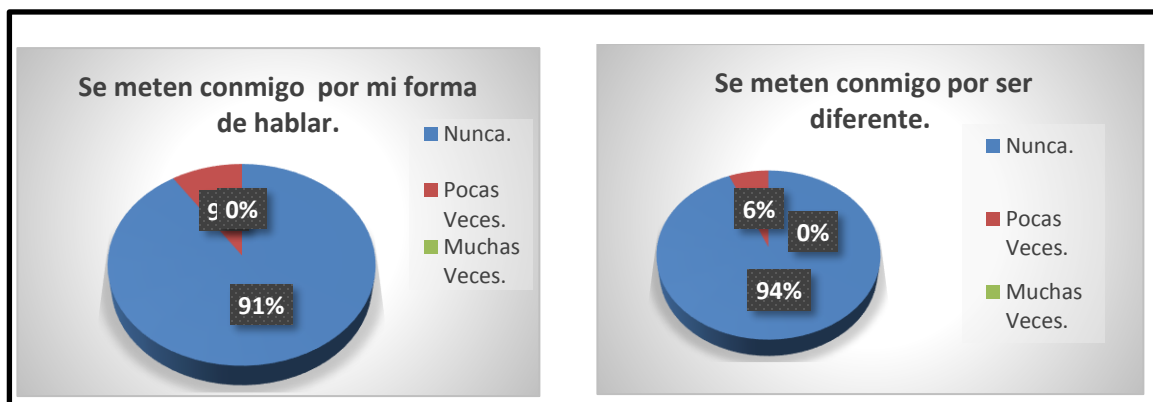


Figura 10. “No me deja que hable o me relacione con los demás”. Arroja un mayor porcentaje en pocas veces con un 78%, Por E. García y I. Ramos, 2016.

Las figura 11 “me imitan para burlarse de mí”, “me desprecian” y “se portan mal conmigo” se refleja confidencialmente la misma frecuencia en las tres opciones, “nunca” 75%, en “pocas veces” el 25% y “muchas veces” 0%.



La información que proporcionan la figura 12 “se meten conmigo por ser diferente”, “se meten conmigo por mi forma de hablar” y se burlas de mi apariencia física”, reflejan una frecuencia semejante en la opción nunca entre el 91 y 94%, en la opción “pocas veces” entre el 6 y 9% y la opción “muchas veces” 0%.



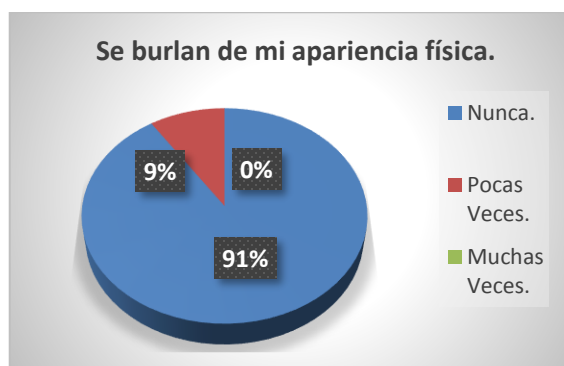


Figura 12. “Se meten conmigo por ser diferente”, “Se meten conmigo por mi forma de hablar”, “Se burlan de mi apariencia física” Arroja un porcentaje en igualdad del 91% y respectivo al otro ítem de 94%. Elaborado por E. García y I. Ramos, 2016.

4.2 Resultados obtenidos de las situaciones tipo II

La información presentada en las figura 13 “Me pone en ridículo ante los demás” y “Me romper las cosas a propósito”, reflejan una frecuencia en “nunca” oscila entre el 66 y 69% en “pocas veces” el 28% en ambas situaciones y en “muchas veces” entre el 3 y 6%.

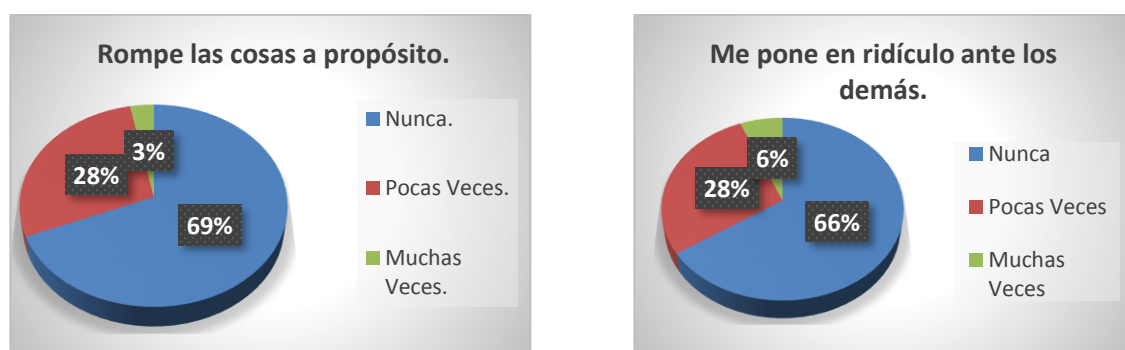
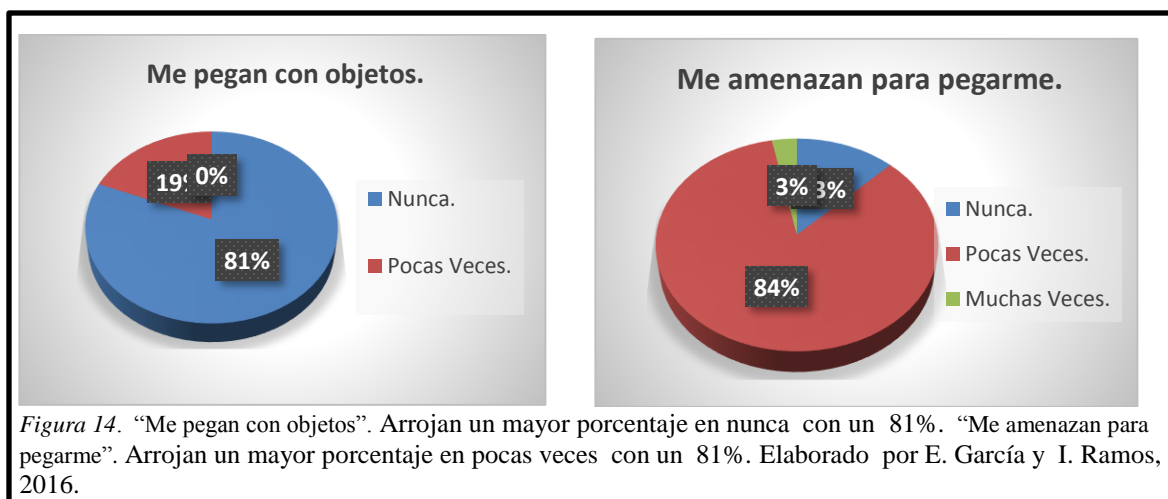


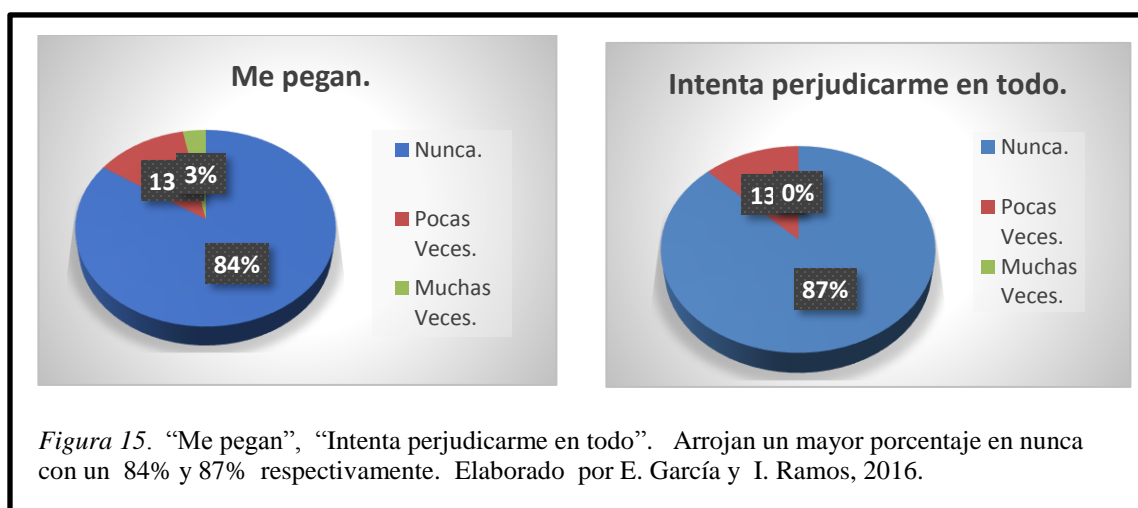
Figura 13. “Me pone en ridículo ante los demás”, “Rompe las cosas a propósito”.”. Arrojan un mayor porcentaje en nunca con un valor para cada ítems de 69% y 66%. Por E. García y I. Ramos, 2016.

A continuación, de acuerdo a la figura 14 “Me pegan con objetos” se presenta un mayor porcentaje en “nunca” con un 19%, en pocas veces un 19% y en “muchas veces” un 0%.

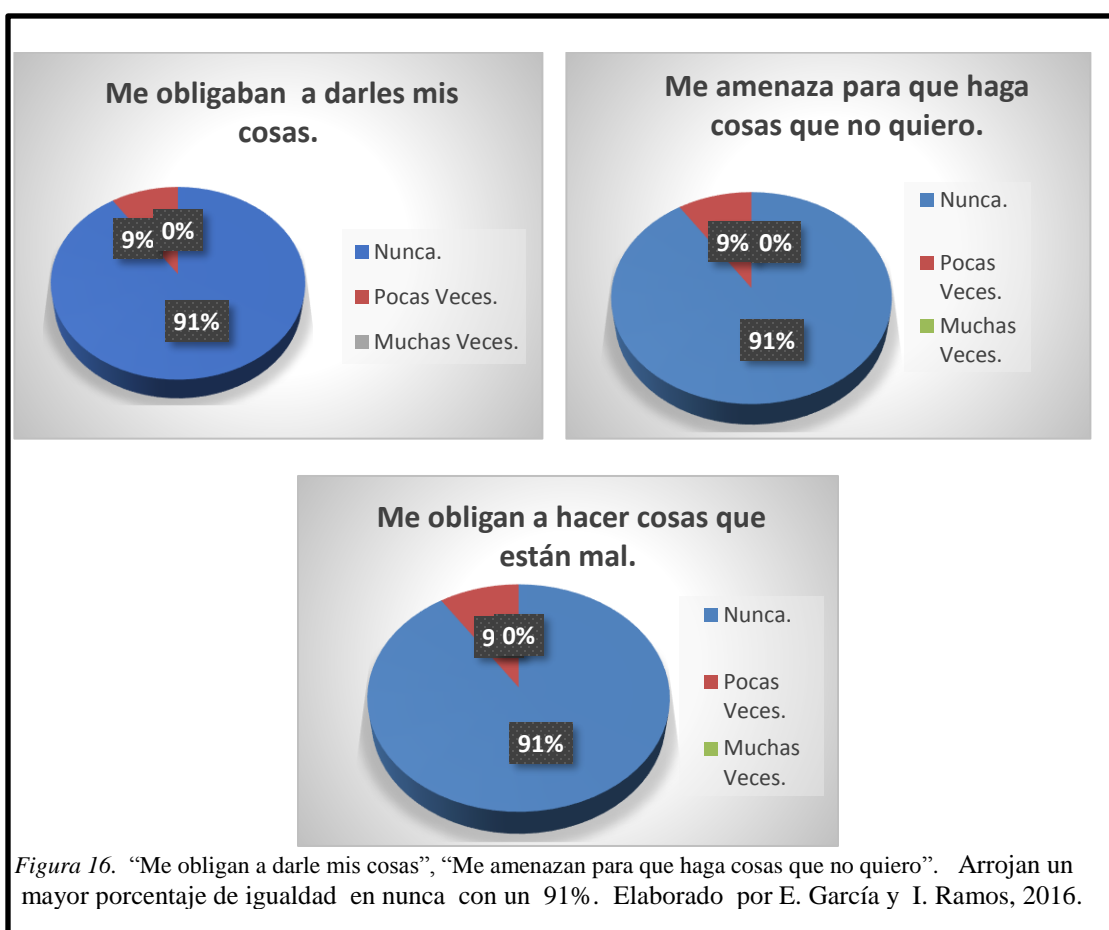


Los resultados obtenidos en la figura 14 “Me amenaza para pegarme” reflejan un alto porcentaje en “pocas veces” con un 84%, en nunca con un 13% y en muchas veces un 3%.

Las figura 15 “Me pegan” y “me intentan perjudicarme en todo” refleja una frecuencia en la opción nunca entre el 84 y 87%, estas situaciones se presenta pocas veces con un 13% y muchas veces entre el 0 y 3%.

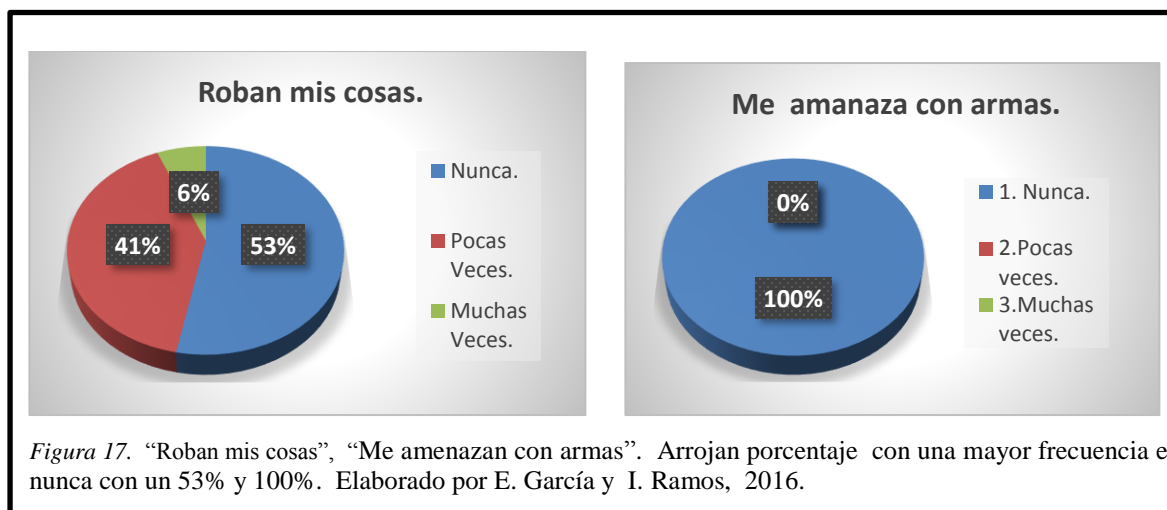


En las figura 16 “me obligan a darles mis cosas”, “me amenazan para que haga cosas que no quiero” y “me obligan a hacer cosas que están mal” los resultados demuestran que “nunca” se presentan estas situaciones en un 91 %, “pocas veces” 9%, y muchas veces el 0%.



4.3 Resultados obtenidos de las situaciones tipo III

En la figura 17 “Me roban las cosas” es un conflicto físico indirecto, con un mayor porcentaje del 53% en “nunca”, en “pocas veces” un 41% y un 6% en “muchas veces”.



En la figura 17 “me amenazan con armas”, se evidencia total ausencia en las estudiantes, su porcentaje en nunca es un 100%, En “pocas veces y muchas veces un 0%.

Capítulo V: Propuesta de intervención para el manejo de conflictos escolares

5.1 Justificación

Las situaciones de conflicto que se viven actualmente en las instituciones educativas son el reflejo de los cambios sociales que han transformado sus relaciones sociales, sobre todo en el seno familiar, lo que ha traído como consecuencia cambios en los patrones de formación que por años imperaron dentro de la familia, afectando seriamente los valores que son los pilares fundamentales de los niños y jóvenes, que en lugar de encontrar apoyo en su hogar se refugia en la sociedad escolar, donde van a desarrollar su personalidad en forma definitiva.

La escuela se ha convertido en un punto neurálgico donde el alumno va a reflejar a través de su comportamiento todas sus inquietudes y frustraciones. En este sentido es un reto diseñar una propuesta para apoyar a los docentes en su quehacer diario en el que tienen que hacerle frente a diversas situaciones de conflicto entre los miembros de la comunidad educativa, para que estas se conviertan en oportunidades de aprendizaje que fortalezcan sus habilidades sociales.

Los estudiantes que presentan dificultades en el entorno escolar, manifiestan sus pesares a través de las conductas disruptivas, las cuales generan molestia dentro del salón y pueden llegar a desencadenar algunas situaciones como indisciplina, vandalismo y hasta agresión contra otros compañeros dentro y fuera de la clase. En este sentido la idea es diseñar a través de esta propuesta unas actividades que puede ser implementado en el tiempo de manera permanente y que le dé herramientas al profesor para establecer una

relación interpersonal entre alumnos y docentes, y entre alumnos y alumnos, con el propósito de mejorar la convivencia, mitigar las situaciones conflictivas y por ende fortalecer el clima escolar en la institución educativa.

Las instituciones educativas tienen una preocupación generalizada tendiente a fortalecer los valores como la cooperación, el sentido de pertenencia, la tolerancia, la creatividad, la autoestima y la dignidad e identidad como personas pacíficas en medio del conflicto y el cuidado de su entorno y medio ambiente, es por esto que a través de este proyectos se pueden gestar actividades y estrategias que ayuden a dinamizar el conflicto desde los estudiantes en donde realicen obras de teatros, concurso de pintura y plasme soluciones pacíficas a los problemática y sirva para la concientización y reparación de los mismo y de esta manera favorecer la sana convivencia en donde la solidaridad, la amistad, el compartir y el saber escuchar y negociar en medio de la diferencia pueda promover el dialogo como un conductor mediador del conflicto, generar desde los salones de clase los acuerdos en las normas donde se conozca los derechos y deberes y sean respetados por todos.

La presente propuesta, se deriva del análisis de las situaciones de conflicto presentadas en las estudiantes de cuarto grado de la institución Cruzada Social. Tiene su fundamento en la guía 49 para la convivencia escolar del MEN, la cual fue establecida por la ley de convivencia en la Ley 1620 de 2013, para apoyar al sector educativo en el ejercicio de los derechos humanos en la escuela; la mitigación de riesgos; el manejo de situaciones que afectan la convivencia escolar, y el seguimiento que ocurre en los diferentes contextos y su manejo por parte de los Establecimientos Educativos.

Las actividades están centradas en aplicación de estrategias según la clasificación de los conflictos como: tipo I, II y III.

5.2 Presentación

Construir una propuesta para la intervención en los conflictos escolares, implica la necesidad de involucrar tanto a los docentes como a los estudiante para que de manera conjunta realicen la lectura de su entorno escolar, pongan en práctica las estrategias que aquí se proponen y otras que vayan surgiendo según la realidad que se vive en cada institución y realizar el seguimiento para analizar los avances y logros durante el proceso, lo cual les permita superar los conflictos de una manera sistemática, pedagógica y didáctica, generando la conciencia que el conflicto siempre estará presente porque somos seres con formas de pensar, sentir y actuar diferentes ante las diversas circunstancias que se presenten, pero la más importante es asumir estas diferencias con asertividad y una positiva intervención.

Se busca además mejorar las relaciones interpersonales entre pares escolares y con los demás agentes de la comunidad educativa, generar reflexión frente a la necesidad de asumir actitudes positivas para evitar la violencia, mitigar los comportamientos agresivos.

Este documento es una propuesta que está en construcción permanente y abierta para incorporar otras actividades que respondan a las necesidades de la comunidad educativa teniendo siempre como propósito promover el desarrollo humano en todas sus dimensiones. Para la propuesta de estrategias de mediación asertiva se tomaron como referentes actividades planteadas por diferentes autores como Ana Milena Valencia y Sandra Zapata Salazar en su tesis: “La solución de conflictos a través de la mediación en el aula (2007)”, se tomaron y se adaptaron las actividades que se consideraron acordes

con los objetivos del proyecto de investigación y que satisfagan las necesidades de las instituciones según los conflictos presentados.

De igual manera también se tomó actividades propuestas en la guía N° 49 “Guías pedagógicas para la convivencia escolar” del Ministerio de Educación Nacional, y algunas propuestas diseñadas por las autoras del presente proyecto.

La propuesta brinda diferentes actividades a los adolescentes para que asuman el conflicto sin violencia, con asertividad, fortalezcan la empatía y la toma de decisiones y consideren la diferencia como característica innata de los seres humanos que permite el desarrollo de valores como la tolerancia y el respeto por el otro.

5.3 Objetivo general

Diseñar una propuesta de intervención de conflictos escolares dirigida a los docentes y estudiantes de la Institución Educativa Cruzada Social, para mitigar los conflictos escolares.

5.4 Objetivos específicos

- 1- Identificar las situaciones críticas de convivencia escolar que requieran acciones de intervención tanto de docentes como de estudiantes.
- 2- Construir estrategias o actividades lúdico-pedagógicas que contribuyan a dar respuesta a las necesidades en el manejo de conflictos.
- 3- Aplicar las estrategias, realizar seguimiento y evaluar el impacto en la comunidad educativa.

5.5 Marco conceptual de la propuesta

Se tienen en cuenta los siete aprendizajes básicos para la convivencia que propone

Bernardo Toro:

- a. Aprender a no agredir al congénere (fundamento de todo modelo de convivencia social). En el hombre la agresividad puede convertirse en amor o en hostilidad hacia el otro. Es necesario aprender a dejar el combate si dejar la competitividad, a ser fuerte sin perder la ternura y la compasión por el otro.
- b. Aprender a comunicarse (base de la autoafirmación personal y grupal). Toda comunicación busca transmitir un sentido que espera sea reconocido por otros. Yo me afirmo cuando el otro me reconoce, y el otro se afirma con mi reconocimiento. Una sociedad que aprende a comunicarse de muchas maneras, siempre encuentra formas para solucionar sus conflictos pacíficamente.
- c. Aprender a interactuar (base de los modelos de relación social). Aprender a percibirme y a percibir a los otros como personas que evolucionamos y cambiamos en las relaciones inter subjetivas, pero guiados por unas reglas básicas universales: Los derechos universales.
- d. Aprender a decidir en grupo (base de la política y la economía). El grado de convivencia de una sociedad depende de su capacidad de concertar intereses, y futuros, de forma participada, a todos los niveles. Aprendiendo a concertar en grupo se puede aprender el máximo nivel de concertación: La concertación del interés general o el bien común.
- e. Aprender a cuidarse (base de los modelos de salud y seguridad social). La convivencia supone aprender a cuidar el “bien estar” físico y psicológico de sí mismo y de los otros; esta es una forma de expresar el amor por la vida. Aprender a

cuidarse significa también aprender a crear condiciones de vida adecuadas para todos.

- f. Aprender a cuidar el entorno (fundamento de la supervivencia). Aprender a vivir socialmente es ante todo aprender a estar en el mundo, es aceptar que somos parte de la naturaleza y del universo y que no es posible herir al planeta tierra sin herirnos a nosotros mismos. Una ética de la convivencia social supone el cuidado del lugar donde estamos: La biósfera.
- g. Aprender a valorar el saber social (base de la evolución social y cultural). El conocimiento y contacto con los saberes culturales y académicos de una sociedad, produce hombres y mujeres más racionales, más vinculadas a la historia y a la vida cotidiana de la sociedad y más capaces de comprender los beneficios y posibilidades de la convivencia social.

5.6 Taller de actividades

Actividad N° 1: Presentación de la propuesta y sensibilización.

Objetivo: Comunicar la importancia, pertinencia y beneficios de las estrategias de mediación de conflictos en el entorno escolar.

Procedimiento: Se inicia con un saludo a los participantes, se les comunica que ellos formaran parte de un proyecto que busca mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros del establecimiento educativo, se explicara la importancia de manejar buenas relaciones con los demás en la vida cotidiana, las normas del grupo y los procedimientos que se llevaran a cabo.

- En primer lugar el docente se presentará así: dando su nombre y una cualidad y pedirá que lo hagan también los estudiantes quienes al final recordarán algunos nombres y cualidades de compañeros.
- En un segundo momento se explica en forma general que van a consistir las actividades estratégicas que se han planteado para desarrollar habilidades de mediación asertiva de conflictos y general ambientes más agradables en el entorno escolar y en cualquier situación de la vida cotidiana.
- En un tercer momento se especifican los procedimientos que se van a emplear en el desarrollo de la propuesta, de igual manera se les pedirá que en el transcurso de las actividades ellos también pueden aportar otras que sean pertinentes a las temáticas desarrolladas.
- Luego se inicia la etapa de sensibilización donde es necesario motivar a los estudiantes para que participen activamente en este proceso y se logren satisfactoriamente los resultados
- se les pedirán a algunos estudiantes que manifiesten libremente algunas preguntas como:
 1. ¿Por qué consideras que son importantes las buenas relaciones en su grupo escolar?
 2. ¿Qué beneficios genera para cada uno de los integrantes del grupo?
 3. ¿Porque es importante el respeto y cumplimiento a las normas de una institución?
 4. ¿Qué aportes harían ustedes para mejorar el clima escolar en la escuela? etc.

Actividad N° 2: Manejo de conceptos Teóricos de Convivencia.

Objetivo: Comprender el significado de conceptos básicos de convivencia, para unificar criterios e identificar los tipos de conflictos que se presentan y dar a conocer sus repercusiones personales y legales.

Procedimiento: Para iniciar el trabajo se realiza una actividad de relajación con los estudiantes para que dispongan su mente y su cuerpo a las actividades planeadas.

Se organizaran los estudiantes en grupo según la cantidad del grado donde se esté trabajando se les entregará una guía con los términos más relevantes que interfieren en los conflictos escolares para que los lean, los discutan en grupo y luego los socialicen al resto del curso, el docente monitorea y asesora el trabajo de cada grupo.

Cada grupo debe escoger un moderador: quien lidera el trabajo, un sintetizador quien toma los apuntes relevantes y el resto del grupo participan como voceros, donde uno, dos o varios de ellos participarán en la socialización al resto del grupo.

Guía de convivencia.

Nombre del Establecimiento Educativo: _____

Grado: _____ Fecha: _____

Integrantes: _____

A continuación encontrará una serie de definiciones que le servirán para comprender el significado de ciertas acciones que interfieren negativamente en el clima escolar:

¿Qué es la convivencia escolar?

La convivencia escolar se puede entender como la acción de vivir en compañía de otras personas en el contexto escolar y de manera pacífica y armónica. Se refiere al conjunto de relaciones que ocurren entre las personas que hacen parte de la comunidad educativa, el cual debe enfocarse en el logro de los objetivos educativos y su desarrollo integral. La convivencia escolar resume el ideal de la vida en común entre las personas que forman parte del Establecimiento Educativo.

Agresión Escolar. Toda acción realizada por una o varias personas que conforman la comunidad educativa y que busca afectar negativamente a otras personas de la misma comunidad, de las cuales por lo menos una es estudiante. La agresión escolar puede ser física, verbal, gestual, relacional y electrónica (Decreto 1965 de 2013, artículo 39).

Agresión electrónica. Toda acción que busque afectar negativamente a otras personas a través de medios electrónicos. Incluye la divulgación de fotos o videos íntimos o humillantes en Internet, realizar comentarios insultantes u ofensivos sobre otras personas por medio de redes sociales (Twitter, Facebook, YouTube, entre otros) y enviar correos electrónicos o mensajes de texto insultantes u ofensivos; tanto de manera anónima como cuando se revela la identidad de quien los envía (Decreto 1965 de 2013, artículo 39).

Agresión física. Toda acción que tenga como finalidad causar daño al cuerpo o a la salud de otra persona. Incluye puñetazos, patadas, empujones, cachetadas, mordiscos, rasguños, pellizcos, jalón de pelo, entre otras (Decreto 1965 de 2013, artículo 39).

Agresión gestual. Toda acción que busque con los gestos degradar, humillar, atemorizar o descalificar a otras personas (Decreto 1965 de 2013, artículo 39).

Agresión relacional. Toda acción que busque afectar negativamente las relaciones de las personas. Incluye excluir de grupos, aislar deliberadamente y difundir rumores o secretos

buscando afectar negativamente el estatus o imagen que tiene la persona frente a otras (Decreto 1965 de 2013, artículo 39)

Ciberacoso escolar (acoso electrónico o Cyberbullying). De acuerdo con el artículo 2 de la Ley 1620 de 2013, es toda forma de intimidación con uso deliberado de tecnologías de información (Internet, redes sociales virtuales, telefonía móvil y videojuegos online) para ejercer maltrato psicológico y continuado (Decreto 1965 de 2013, artículo 39)

Coerción Sexual. Es el uso del poder o la fuerza para obligar a alguien a participar, de cualquier forma, en actividades sexuales.

Conflicto. Situación que se caracteriza porque hay una incompatibilidad real o percibida entre los intereses de una o varias personas (Decreto 1965 de 2013, artículo 39). Esta incompatibilidad puede manifestarse mediante conversaciones, diálogos, discusiones, altercados, enfrentamientos o incluso riñas. Aunque los conflictos pueden escalar hasta generar situaciones de acoso escolar, es importante diferenciarlos, pues las situaciones de acoso escolar se caracterizan por la presencia de agresiones, que se dan de manera recurrente por parte de quienes tienen más poder sobre quienes tienen menos

Daño de pertenencias escolares. Toda acción, realizada por una o varias personas de la comunidad educativa, que busque dañar las pertenencias de otra persona en el establecimiento educativo.

Actividad N° 3: Trabajo grupal auto diseño de estrategias de prevención.

Procedimiento: Los docentes previamente reunidos seleccionaran los grados y los estudiantes donde se presentan con frecuencia mayores situaciones de conflicto, determinar una fecha para realizar con ellos un trabajo en equipo.

1. Se les pedirá a cada grupo que idealicen la Institución a través de un” sueño compartido”, es decir, como les gustaría que fuera ese entorno escolar, lo pueden representar a través de una poesía, una dramatización, un discurso u otra actividad que surja de su creatividad.

Al finalizar esta primera parte el docente dirige un dialogo que les haga comprender que ese lugar ideal puede dejar de ser utópico para ser real en la medida en que todos los que allí pertenecemos podemos aportar con nuestras acciones a que sea un entorno de paz, buenas relaciones, convivencia y producción creativa y académica.

2. Los estudiantes con el apoyo y asesoría de los docentes que participan en la actividad Identificarán y priorizarán a partir de la lectura del contexto, misión institucional alguna situación que requiera transformación en la institución, a través de esta podrán comprender de antemano que sólo ellos pueden tener respuestas exactas y pertinentes para su comunidad.
3. Cada grupo realizará su intervención en plenaria, es importante generar un ambiente de escucha que permita comprender con el mayor detalle que sea posible de que se trata la situación que se quiere transformar, escuchar las versiones de las personas implicadas, las y los observadores y las personas afectadas.
4. En un cuarto momento se reunirán nuevamente en grupo para que planteen tres acciones concretas relacionadas y coherentes que tengan el potencial de modificar la situación por transformar
5. Se organizara con los participantes un plan de acción para ejecutar las acciones de un modo ordenado en el tiempo y con la preparación necesaria.

6. Se realizarán reuniones periódicas con el grupo para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo planteado, revisar los alcances y aprendizajes que se logró con la estrategia.

Actividad N° 4: Pactos de aula (prevención)

Objetivo: Establecer acuerdos convivenciales que contribuyan a fortalecer las relaciones interpersonales y el clima de aula.

Antes de realizar esta actividad, es importante tener claro en qué consisten los pactos de aula, de tal manera que responda a los objetivos y a los resultados esperados.

Como lo plantea la Guía N° 49 del MEN, los pactos de aula aluden a los acuerdos entre estudiantes y docentes para regular las relaciones interpersonales y el conocimiento que se produce al interior del aula. Sin embargo, es necesario entender que el aula de clases es una pequeña comunidad en la que se generan todo tipo de intercambios, y en la que conviven muchos intereses que pasan por lo emocional, el conocimiento y el poder. Lo anterior implica que en ella se construyan roles, se representen convenciones, se elaboren imaginarios de ver y percibir la vida, etc.

En este sentido, un pacto de aula debe entenderse como algo que va mucho más allá de un acuerdo entre estudiantes y docentes, pues implica el intercambio de conocimientos, la negociación de saberes y de normas, y la transacción de las comprensiones, las concepciones y los ideales personales o colectivos sobre la vida. No se trata solamente de pactar los aspectos prácticos entre docentes y estudiantes para regularlos comportamientos, se trata de avanzar precisamente en la calidad de las concepciones y comprensiones de las relaciones que se establecen en el aula porque se

espera que influyan positivamente en las diferentes relaciones que tienen lugar durante la vida (Soler, 2011)

Procedimiento: Cada docente tutor de grupo liderará la actividad.

1. Inicialmente dirigirá un diálogo con los estudiantes para que a través de la reflexión expongan los conflictos frecuentes que se dan en el aula.
2. Las estudiantes plantearán las soluciones a estos conflictos de tal manera que sea un acuerdo entre todas y el docente.
3. En una cartelera las estudiantes organizarán con ideas claras los aportes realizados, puede ser en un cuadro como el siguiente:

Tabla 2

Acción pedagógica para reparar la falta

NORMA	ACUERDO	ACCIÓN PEDAGOGICA PARA REPARAR LA FALTA

Nota: el propósito de esta tabla es establecer acuerdo con los estudiantes de acuerdo al Manual de Convivencia. Con el fin de apropiarse y establecer acuerdos. Elaborado por I. Ramos, 2016.

4. La cartelera se debe pegar en un lugar visible del aula de clases
5. Realizar revisión diaria de los acuerdos y evaluar semanalmente su cumplimiento, focalizando aquellos estudiantes que deben fortalecer el cumplimiento de los acuerdos y por ende su compromiso con la sana convivencia en el aula.

Actividad N° 5: Juego de roles.

Objetivo: brindar una experiencia de aprendizaje en la que los estudiantes pongan en práctica o vivencien competencias ciudadanas y desarrollen habilidades de medición de conflictos.

Procedimiento:

1. Los estudiantes se organizaran en grupos de cuatro, a cada grupo se le pide que escojan un funcionario de la Institución (docente, coordinador, orientadora o psicóloga, director etc.) se les pide que investiguen previamente en el manual de convivencia las funciones del personaje que les corresponden.
2. A cada grupo se le presenta una situación conflictiva según la función que desempeñan en la institución, previamente dentro del grupo escogerán el estudiante que realizará la interpretación del personaje y los demás colaboraran con otros personajes involucrados en la situación.
3. Realizaran previamente un libreto para una dramatización, que será presentada al resto del grupo, lo importante es que los estudiantes en su presentación le den una solución al conflicto desde el rol que les correspondió.
4. Al finalizar las presentaciones cada grupo explicará su experiencia al “colocarse en los zapatos de los demás” en cuanto la manera de enfrentar los conflictos escolares, explicarán también como podrían resolverlo desde su condición de estudiantes o mejor aún como podrían evitar que una situación escolar trascienda hasta los límites del conflicto y la violencia.
5. Un integrante del grupo tomará apuntes de las apreciaciones y opiniones de los estudiantes que más adelante formaran parte de la ruta a seguir para su

formación como mediadores de conflictos. Estas serán leídas y firmadas por los estudiantes como pactos de convivencia para la prevención y solución de conflictos.

Actividad N° 6: El dilema en medio de un conflicto.

Objetivo: Reconocer con los estudiantes cuales son las situaciones que nos hacen enojar y como debo actuar para que la situación se resuelva asertivamente.

Procedimiento: Se organizan a los estudiantes en parejas para que lean un dilema moral “El problema de José “, donde uno de ellos le lee el dilema a su compañero y el otro resume con sus propias palabras la situación que se presenta, y entre ellos discuten la posición de cada uno frente a esa situación.

El dilema de José

José y “campeón” son buenos amigos. En realidad “campeón” se llama Sebastián pero todos les dice “Campeón” porque con frecuencia les “pega duro” a otros compañeros. A menudo también se le ve metidos en peleas. Pero con José nunca ha tenido problemas. Además, José lo quiere y lo admira. En varias ocasiones “campeón” lo ha defendido contra otros más fuertes que José y nunca ha dejado que se burlen de él.

Cierta día, José vio que “campeón” le estaba pegando a un alumno más joven de su escuela y lo soltó cuando este le debe su monedero. “Campeón” se alejó corriendo, antes de que José pudiera reaccionar.

Al día siguiente la policía llega a la escuela con el alumno asaltado. Los policías preguntan si alguien vio cómo le pegaron y robaron al muchacho.

El muchacho ve a José y lo señala diciendo que, apenas antes del robo, José estaba con el muchacho fuerte que lo asalto y dice que él tuvo que haber visto todo.

La policía le pide a José que diga el nombre del autor y que si no lo hace, será acusado por complicidad.

El dilema de José, es una lectura que tiene como propósito resaltar el valor de la integridad y de la verdad aun entre amigos, y el no encubrir acciones malas por el hecho de cuidar una aparente amistad. También resalta el valor de justicia y el respeto y valor hacia las demás personas como valores indispensables. (De la Rosa, 2012)

Luego de la lectura se reúnen en grupos de cuatro donde cada uno manifiesta la posición que tienen frente a la situación. Además se les hacen preguntas como: ¿cuáles emociones experimentas durante la discusión?, ¿Cuáles emociones identificas en sus compañeros? ¿Cuál es el objetivo de la discusión? ¿Qué consecuencias trae el callar o encubrir una situación como esta?

- a. ¿Qué opinas tú? ¿Debe José delatar a su amigo o no lo debe hacer?
- b. ¿Qué tan difícil te resulta la decisión?
- c. Explica las razones por las que opinas de esta manera. Escríbelas a través de oraciones cortas.

Se realizará una charla para orientar a los estudiantes sobre estas situaciones en las que debe primar el deber, lo correcto y acertado para el bien de las víctimas como del victimario, Las consecuencias morales y legales que generan en ser cómplices de una situación. Se les explica sobre las ventajas de decir la verdad con la intención de aclarar la situación y buscar una salida o solución correcta al problema. Los estudiantes también darán sus opiniones.

Actividad N° 7: Todos somos responsables de construir ambientes agradables.

Objetivo: Identificar los estudiantes que asumen conductas disruptivas en el aula y en otros espacios, afectando las relaciones con los demás, para generar acciones de grupo que contribuyan al mejoramiento de su comportamiento.

Procedimiento: Se iniciará la actividad invitando a los estudiantes a realizar la siguiente lectura.

Lectura “El pegón”

Seguramente sepáis de un niño o niña, o quizás más de uno que está pegando siempre en la escuela; o a lo mejor eres tú ese o esa que siempre está pegando a los demás, sin saber por qué lo haces.

En el colegio que ocurre esta historia había uno de esos niños al que todos le llamaban “el pegón”, aunque su verdadero nombre era Santi, (palabra que se parece mucho a santo, pero con la que no tenía nada que ver, ni siquiera por casualidad). Todos los días el maestro terminaba de los nervios, porque cuando no era uno el que llegaba y decía: “Santi me ha pegado”, llegaba otro con la marca de un bocado en el brazo, o varias llorando a la vez porque les había dado patadas en las espinillas. Por más que el maestro intentaba convencer a Santi para que no lo hiciera, éste hacía oídos sordos y seguía pegando sin ton ni son, así le castigaran como si no. Era como si le diese igual cumplir los castigos, con tal de poder empalizar a unos pocos todos los días.

En más de una ocasión algunos papás y mamás de otros niños le esperaban a la salida del colegio para hablar con los suyos y así regañarle delante de ellos, a lo que él respondía poniendo una cara muy tristona y los ojitos como para llorar, repitiendo una

frase que la tenía más que aprendida: -"No lo volveré a hacer más". Pero al día siguiente se volvía a repetir la misma historia...

El maestro, que no se daba por vencido, decidió cambiar de estrategia y cuando al día siguiente acabó la clase, le pidió a todos los niños y niñas -a los que Santi les había pegado ese día-, que levantasen la mano. Enseguida se levantaron tres manos, luego otro, otra y otra, hasta un total de nueve. Después pidió que hicieran lo mismo a los que Javier, un niño muy pacífico de la clase, hubiese, pero nadie la levantó, luego pidió que lo hicieran a los que Nuria había pegado, y luego con Belén y varios más, pero a ninguno de ellos le levantaron la mano. Por último preguntó a quién le gustaba ser amigo de Santi, y entonces tampoco nadie quiso levantar la mano.

Esto mismo lo repitió el maestro un día tras otro, hasta que el número de niños y niñas a los que pegaba Santi, empezó a bajar, y subía el de compañeros que levantaban la mano cuando el maestro preguntaba quién quería ser amigo suyo. Por fin un día no pegó a nadie y así siguió la mayoría del resto de los días -aunque en alguna "rara ocasión" se le escapara un manotazo- pero para entonces se había dado cuenta de que prefería estar jugando con sus amigos a que tuvieran que huir de él. (De la Rosa, 2012)

El pegón, es una lectura que destaca el valor del respeto y de la justicia, en el cual un grupo de estudiantes se sienten amenazado por un compañero y deciden poner de manifiesto esta situación para encontrar una salida o tal situación.

Reunidos en grupo de tres estudiantes reflexionaran las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo se puede ayudar a un compañero para que deje de ser peleonero?
2. ¿Enumere cualidades que puede tener el personaje?

3. ¿Cómo podemos convertir a los peleoneros en nuestros amigos?
4. ¿Cuál sería una buena solución al conflicto?

Cada grupo socializa y argumenta sus respuestas ante sus compañeros.

Se tomará atenta nota de las sugerencias de cada intervención de los grupos.

Luego se les propone que indaguen en la institución, en forma muy discreta, con los compañeros y con los docentes sobre los estudiantes que con frecuencia generan conflicto entre sus compañeros para realizar con ellos charlas con ayuda de él o la psicólogo (a) de la institución u otro terapeuta que se constituya como apoyo en el proceso de convivencia.

Actividad No. 8: Asertividad como herramienta para resolver conflictos

Objetivos: Reconocer como manejar los conflictos de manera asertiva.

Video: Asamblea en la carpintería.

Se socializa el video a través de preguntas acerca de las actitudes de los personajes.

- Definir qué es la asertividad.
- Nombrar los derechos asertivos y que tomen conciencia de que aprender la manera de defender nuestros derechos, es una característica del desarrollo de las habilidades sociales.
- Diferenciar el comportamiento asertivo, sumiso y agresivo.

Procedimiento: Es importante que desde el principio, quede claro que una de las ideas básicas de la enseñanza de la asertividad consiste en que aprendan a observar la diferencia entre comportamiento pasivo, agresivo y a otra idea a resaltar es la importancia de defender nuestros derechos asertivos, es decir, que aprendan a detectar cuándo los

demás no les tratan de forma justa o cuándo hacen algo que no les gusta. Esto, a veces puede implicar tener que tomar una actitud firme y establecer unos límites.

Se mencionan los derechos asertivos:

- a. Algunas veces, usted tiene derecho a ser el primero.
- b. Usted tiene derecho a cometer errores.
- c. Usted tiene derecho a ser el juez último de sus sentimientos y aceptarlos como válidos.
- d. Usted tiene derecho a tener sus propias opiniones y convencimientos.
- e. Usted tiene derecho a cambiar de idea o de línea de acción.
- f. Usted tiene derecho a la crítica y a protestar por un trato injusto.
- g. Usted tiene derecho a interrumpir para pedir una aclaración.
- h. Usted tiene perfecto derecho a intentar un cambio.
- i. Usted tiene derecho a pedir ayuda o apoyo emocional.
- j. Usted tiene derecho a sentir y expresar el dolor.
- k. Usted tiene derecho a ignorar los consejos de los demás.
- l. Usted tiene derecho a recibir el reconocimiento formal por un trabajo bien hecho.
- m. Usted tiene derecho a decir “no”.
- n. Usted tiene derecho a estar solo aun cuando los demás deseen su compañía.
- o. Usted tiene derecho a no justificarse ante los demás.
- p. Usted tiene derecho a no responsabilizarse de los problemas de los demás.
- q. Usted tiene derecho a no anticiparse a las necesidades y los deseos de los demás.
- r. Usted tiene derecho a no estar pendiente de la buena voluntad de los demás.
- s. Usted tiene derecho a responder o a no hacerlo.

Se explican las manifestaciones características del comportamiento asertivo, agresivo e inhibido.

Tabla 3

Comunicación asertiva

Inhibido	Asertivo	Agresivo
No se respetan los derechos.	Respeto los derechos del otro.	No respeta los derechos del otro.
Se aprovechan de él.	Puede conseguir sus objetivos.	Se aprovecha del otro.
No consigue sus objetivos.	Se siente bien consigo mismo, tiene confianza en sí mismo.	Puede alcanzar sus objetivos a expensas del otro.
Se siente frustrado, herido, Ansioso, inhibido.	Expresivo (directo).	Está a la defensiva, Humillando al otro. Expresivo (directo o indirecto)
Deja al otro decidir por él.	Elige por sí mismo.	Elige por el otro.

Nota: En esta se propone tres actitudes ante un problema o conflictos y las posibles acciones que pueden tomar determinada persona ante una situación y recrea esas posibles acciones en tres columnas. Elaborado por A. Valencia y S. Zapata, (2005).

Posteriormente se realizan las siguientes preguntas para la discusión:

- a. *¿Por qué es importante en determinadas situaciones, defender nuestros derechos?*
- b. *¿Alguno puede poner algún ejemplo de una situación en la que deberían defender sus derechos?*
- c. *¿Qué supondría que lo hicieras?*

Se hará una breve explicación de las técnicas asertivas más importantes:

- a) Disco rayado.
- b) Banco de niebla.
- c) Libre información.
- d) Aserción negativa.
- e) Interrogación negativa.
- f) Autor revelación.
- g) Compromiso viable.

Finalmente se invita a los participantes a escoger alguna de las técnicas y las representen creativamente

Actividad No. 9: Identificando pensamientos que anteceden la ira.

Objetivo: Identificar los pensamientos que anteceden a una reacción de cólera o ira a fin de controlarla.

Procedimiento: El docente pedirá a las estudiantes que escriban una lista de situaciones interaccionales de su vida familiar, social y escolar, ante las cuales han experimentado ira y frustración.

Las participantes deben responder las siguientes preguntas:

- a. Escoger la situación más relevante en cada uno de los campos de su vida.
- b. Describir cómo se dio la situación, incluyendo acciones y reacciones de los involucrados.
- c. Explicar las razones por las cuales reaccionó de determinada manera.
- d. ¿Cuáles fueron los pensamientos que afloraron en ese momento?

Una vez se resuelvan por escrito, se reúnen en grupos de cuatro integrantes y socializan sus respuestas. Para esto eligen un relator para compartir ante el grupo la experiencia más interesante.

El docente señalará que existen diferentes reacciones frente a diversas situaciones y que muchas de estas respuestas tienen relación con lo que pensamos.

Se empezará preguntando al grupo sobre la definición de la ira solicitando voluntarios para responder; luego se definirá en los siguientes términos:

La ira es una de las emociones que más frecuentemente experimentamos y que consiste en un enfado muy violento, donde casi siempre se pierde el dominio sobre sí mismo, y se cometen violencias de la palabra o de obra.

Se reconocerá la importancia de que son nuestros pensamientos los que activan cambios frente a situaciones del entorno cotidiano, favoreciendo en algunos casos que la ira se pueda convertir en una agresión. Por ejemplo, si siempre hemos pensado que nadie nos debe levantar la voz, en una situación crítica, reaccionaremos insultando o golpeando a esa persona. Además, debe señalarse que estos comportamientos se producen como el resultado del aprendizaje que la persona ha tenido frente a ciertas situaciones.

Actividad No. 10: Auto instrucciones o control de las emociones.

Objetivo: Que los participantes practiquen el uso de auto instrucciones con el fin de favorecer un mejor manejo frente a situaciones que provocan ira.

Procedimiento: El docente pedirá dos voluntarios para que representen la siguiente situación “Luis y Raúl discuten por demostrar que su equipo de fútbol es el mejor; de pronto Luis lo insulta diciéndole que es un idiota mal nacido”. Luego de la

representación, se hará la siguiente pregunta para el aula ¿Cómo creen que reaccionará Raúl frente a este insulto?, ¿Qué pensará Raúl?, ¿Qué creen que sentirá Raúl?

El docente luego de las respuestas, preguntará si situaciones parecidas ocurren en la escuela o en la casa, ¿Con qué frecuencia? Y ¿Cómo se manejan?

El docente enfatizará lo conveniente que es identificar la causa de la ira preguntándose ¿Qué es lo que verdaderamente le causa la ira y lo lleva a perder el control?

Se ofrece un listado de auto instrucciones para que cada vez que se sientan enfadados los ¡hagan suyos!:

- a. Mientras mantengas la calma, podrás controlar la situación.
- b. Vamos a tomar las cosas sin exageración. No te salgas de tus casillas.
- c. Piensa en lo que quieres conseguir.
- d. No necesitas demostrarle nada a nadie.
- e. No hay motivo para molestarse.
- f. Busca las cosas positivas.
- g. No permitirás que esto te moleste.
- h. Probablemente no es feliz, por eso se muestra tan molesto.
- i. No puedes esperar a que la gente actúe como tú quieras.
- j. Tus músculos están tensos, es hora de relajarte.
- k. ¡Alto! Respira hondo varias veces.
- l. Intenta resolver el problema. Puedes tratar con respeto a esa persona.
- m. No es más inteligente el que insulta.

A la luz de estas actividades se propone ver la película *Intensamente* y se analizarán las actitudes, cualidades y valores de los personajes de igual forma sus defectos junto con el tema que propone la película.

Estrategias de mediación para la atención de conflicto.

Objetivo: Conformar el comité de convivencia con los de estudiante de la institución.

Procedimiento: Los estudiantes que hagan parte del comité de convivencia serán preparado en un tiempo de 8 a 10 semanas sobre en qué consiste ser mediadores de conflictos y que pautas se debe tener en cuenta inicialmente además desde psicorientación y coordinación los estudiantes se les estará haciendo seguimiento a la forma y el trato de cómo está llevando el manejo de conflicto es indispensable que en las primeras mediaciones los sicorientadores estén atento a como se lleva el proceso esta estrategia ayuda a que los conflictos sean manejado de forma objetiva y por pares.

Es importante que cada estudiante confíense su parte en el conflicto, la clave está en enfocarse en buscar solución al conflicto y no en buscar culpables. La finalidad es que los estudiantes que tenga algún conflicto se vean apoyados por otros compañeros y le ayuden a buscar una solución a su problemática.

Pasos 1: Establecer los roles sociales, las normas y las reglas de la mediación.

- Presentación del mediador/a y establecimiento de su función.
- Aceptación, por parte de los protagonistas, del mediador/a, su función y las normas básicas del proceso, tales como:
 - Respeto mutuo mientras dura la sesión.
 - No habrá agresión física ni psicológica.

- No habrá insultos ni interrupciones verbales al otro.
- No se abusará de la ironía ni del sarcasmo.
- Se será sincero en las opiniones, sentimientos y actitudes.
- Otras normas funcionales para los chicos/as en conflicto son:
- Deberán dirigirse directamente al mediador/a.
- Expresarán claramente sus puntos de vista.
- Preguntarán si no han entendido algo.
- Contestarán si han sido preguntados.
- Pactarán si están de acuerdo con la propuesta.

Estas reglas deben quedar muy claras en la primera sesión, en la que, además, se debe preguntar, de nuevo, si están de acuerdo con ellas, si tienen alguna duda y si están dispuestos a comenzar

Paso 2: La definición del conflicto.

- Los protagonistas ponen por escrito los hechos del conflicto.
- Deben añadirle sentimientos y connotaciones emocionales relacionadas con el conflicto.
- Entregan su aportación al mediador/a.
- Cada uno de los protagonistas lee, o repite verbalmente, lo que ha escrito.
- Cada parte puede, ahora, contestar a lo que la otra ha dicho, por turnos.
- A partir de las aportaciones, el mediador/a resume y objetiva el conflicto.
- El mediador/a invita a que cada uno vuelva sobre el conflicto y lo piense de nuevo

El mediador/a pide aclaraciones sobre puntos concretos a cada uno de ellos/as:

- ¿Me podrías aclarar tal cosa?

- ¿Cómo te sientes sobre esto?
- El mediador vuelve a requerir el punto de vista de los protagonistas:
- ¿Cuál es el problema desde tu punto de vista?
- El mediador reinterpreta y pide su asentimiento:
- ¿Es esto lo que quieres decir?
- El mediador pide más información sobre el conflicto a los protagonistas:
- ¿Me puedes decir algo más?
- ¿Crees que hay algo más, en todo esto?
- ¿Queréis añadir algo más?

Paso 3: Analizar el conflicto.

- El mediador/a solicita a los protagonistas que resuman el punto de vista.
- Se les ruega que analicen también los sentimientos y emociones que le acompañan.
- Se les recuerda que repetir no implica estar de acuerdo.
- Se les permite que aclaren malentendidos.
- El mediador/a resume los puntos principales identificados en cada una de las versiones.
- El mediador identifica también sentimientos y aspectos comunes.
- Se permite a los protagonistas que añadan lo que consideren necesario.
- Se emplean preguntas del tipo:
- ¿Podrías repetir el punto de vista de él/ella?
- ¿Cómo crees que se siente...?
- Hay algo que quieras decirle

Paso 4: Buscar las soluciones.

Se analiza la respuesta asertiva ante el conflicto desde la película Bichos.

- Se observan las actitudes, cualidades y defectos de cada uno de los personajes.

En este paso, el mediador/a anuncia que ya se ha clarificado cuál es el conflicto y los sentimientos que provoca en los protagonistas y que, a partir de ahora, se van a discutir posibles formas de resolver la situación. Para ello:

- Se pide a cada protagonista que defina lo que necesita.
- O que enuncie lo que cree que sería una solución válida para él/ella.
- No se permiten juicios de valor, ni propuestas que no impliquen a quien habla.
- El mediador/a colabora en la búsqueda más justa para ambas partes.
- El mediador/a ayuda a los protagonistas a evaluar las propuestas.
- El mediador/a ayuda a equilibrar una respuesta realista y específica.
- El mediador/a ayuda a la comprensión de las propuestas.
- El mediador/a resume las propuestas y repite los puntos de acuerdo.
- Puede utilizar preguntas del tipo:
 - ¿Y qué podemos hacer?
 - ¿A dónde nos lleva esto?
 - ¿Cómo podemos solucionar el conflicto?
 - ¿Cómo te gustaría que ocurriera?
 - ¿Qué puedes hacer tú, personalmente, respecto a dicha solución?
 - ¿Tienes claro lo que propones?

- ¿Sabes a qué te compromete tu propuesta?
- ¿A qué cambios estás dispuesto a llegar?
- ¿Te parece bien la solución?
- Crees que se ha solucionado el conflicto

Paso 5: Enunciar por escrito el acuerdo de resolución del conflicto.

Todo proceso de mediación debe finalizar con un pacto, que sea considerado por los implicados en el conflicto como la mejor de las soluciones, al menos de forma temporal, y que ambos se comprometan por escrito a cumplir. Así pues, cuando se ha llegado al acuerdo, se pasa a escribir el enunciado del mismo. Para ello:

- El mediador/a ayuda a los protagonistas a escribir el acuerdo.
- Los protagonistas aceptan que el pacto implica cambios personales.
- Ambos protagonistas firman el acuerdo.
- El mediador/a felicita a los implicados por haber llegado a un acuerdo.
- El mediador/a pregunta si quieren que el acuerdo sea confidencial, o si lo harán público.
- El mediador/a recuerda el compromiso de cumplirlo.
- El mediador/a les recuerda que pueden revisarlo si así lo desean.
- El mediador/a se propone a sí mismo para la posible revisión del acuerdo.

Paso 6: Propuesta de revisión del acuerdo.

- El mediador/a puede proponer a las partes una revisión del acuerdo.
- Se proponen fecha y hora para revisar el acuerdo
- ¿Por dónde te gustaría empezar...? – ¿Cómo te sientes en este momento...?

- ¿Cómo te gustaría que fueran las cosas...?
- ¿Qué es lo más importante para ti ahora...?
- ¿Cómo verías que cambiaran las cosas...?
- Explorar opciones. Se trata de hacer propuestas del tipo:
- ¿Podrías hacer una pequeña lista de soluciones?

Orientador/a Escolar, o la persona que se responsabilice, ante la comunidad educativa, del programa, ya que no debe quedar a la improvisación en ninguno de sus aspectos. Así por ejemplo, deben fijarse pautas como:

- ¿Quién/es se responsabilizan de la formación del grupo de ayudantes?
- ¿Cuánto tiempo durará el programa?
- ¿Quiénes supervisarán a los ayudantes y con qué técnicas se hará la supervisión?
- ¿Cada cuánto tiempo se harán controles y apoyos a los ayudantes?
- ¿Cómo actuar, cuando el problema desborda al ayudante?

Conclusiones

En lo que se refiere a la caracterización de las situaciones de conflicto presentadas en las estudiantes de cuarto grado de la institución Cruzada Social, es posible afirmar, de acuerdo a los resultados obtenidos, las **situaciones de conflicto tipo I** que se presentan con más frecuencia son “chismes en el salón de clase” con un porcentaje total del 78% “me esconde las cosas” y “me hacen gesto de burla” con un porcentaje total del 65%; “Me empuja” con un porcentaje total del 64%, “Me acusan de cosas que no he dicho o he hecho” con un total del porcentaje del 62%.

Para las **situaciones tipo II**, los resultados obtenidos indican mayores índices de frecuencia para los ítems “Me amenaza para pegarme” con un 87%. “Me pone en ridículo ante los demás”, con un 34%, “me rompe las cosas a propósito” con un 31%. Para la **situaciones tipo III** con mayor incidencia es “me roban las cosas” con un porcentaje del 47%.

En este sentido, es posible afirmar que las situaciones más comunes presentadas en las estudiantes de cuarto grado de la institución Cruzada Social, son las tipos I, lo cual es coherente con estudios realizados en la institución en el año 2005 cuyo objetivo era realizar un diagnóstico sobre la convivencia y los conflictos presentes en la población estudiantil en el cual se halló que los conflictos más frecuentes eran los insultos, las agresiones verbales y físicas, dentro y fuera del aula, la falta de disciplina, la falta de aplicación de los valores como el del respeto y la tolerancia y el desconocimiento de las normas de convivencia.

En el 2011 se realizó un segundo diagnóstico, cuyos resultados muestran que los conflictos presentes en el aula de séptimo grado de básica secundaria son las discusiones entre estudiantes, peleas entre amigas, agresión verbal, hurtos, rumores, irrespeto, hipocresía, apodos, entre otros.

De acuerdo a la caracterización realizada, se proponen estrategias de intervención, esto de acuerdo a la ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar, proporcionada en la Guía Pedagógicas para la Convivencia Escolar N° 49. Se espera que la implementación de estas estrategias sirva como soporte para futuras investigaciones de medición, identificar el impacto y efectividad de iniciativas de mejoramiento de la convivencia escolar y mitigación de los efectos de la violencia en grados de primaria.

El manejo de los conflictos ha sido centro y propósito de diferentes estudios que buscan proponer estrategias de intervención en la problemática, entre estos se destaca el planteado por la OMS, la Organización Panamericana de la Salud (2001), que propone la intervención contra los malos tratos entre iguales que contribuye a mejorar las habilidades sociales de los miembros de la comunidad educativa, otro estudio realizado es SERCE (Segundo Estudio Regional Comparativo y Evaluativo en América Latina y del Caribe) donde muestra el alto grado de influencia de un clima escolar acogedor positivo y respetuoso para el logro de una educación de calidad, generando una reflexión pedagógica de la gestión de aula de los docentes, estos y otros programas de intervención han demostrado la necesidad e importancia de hacer tratamiento cuidadoso a los conflictos debido a su influencia en todas las actividades de la institución, para lo cual se hace indispensable aprender a leer los primeros indicios de lo que podría convertirse en una situación de alta tensión, es así como directivos y docentes deben trabajar

conjuntamente con sus alumnos para lograr mayor continuidad de los programas de intervención de conflictos, que ayudan a mejorar la convivencia en la escuela.

Recomendaciones

Luego de obtener y analizar los resultados, en función de los objetivos de investigación y en función de los antecedentes de investigación revisados, es posible afirmar que el camino investigativo para abordar problemáticas de conflicto escolar es aún muy largo. Es importante, para futuras investigaciones, tener en cuenta el desarrollo de las competencias ciudadanas y desarrollar hábitos de convivencia escolar, del mismo modo, sensibilizar en la practicar los valores, los cual propicia un ambiente sano y motivador para los aprendizajes destacando el ser como persona social de un contexto para el desarrollo de sus facultades integradoras.

Asimismo, resulta importante continuar en el diseño e implementación de estrategias en grados de preescolar y primaria, con el fin de prevenir situaciones de conflicto futuras y desarrollar en los estudiantes competencias ciudadanas para convivir en ambientes escolares de una mejor manera.

Como limitaciones de nuestro estudio, es posible indicar que el instrumento no ahonda en la causa por la cual se presenta los conflictos, solo refleja las situaciones que se dan con mayor frecuencia y se establece una propuesta para futuras investigaciones, lo cual sería interesante tener en cuenta para futuras investigaciones. De la misma manera, es posible incluir al instrumento empleado, más ítems correspondientes a las tipologías de conflicto II y III, para que exista un equilibrio psicométrico de acuerdo a las tipo I, que son muchas más. Sería interesante además, hacer análisis de situaciones de conflicto con el uso de técnicas cualitativas (observaciones, entrevistas en profundidad), con el fin de ampliar la información recolectada.

En términos generales, la investigación realizada podría permitir, entre otras cosas:

- Ampliar la muestra a otros estudiantes del colegio
- Socializar resultados a docentes de la institución.
- Llevar acabo la propuesta de intervención de conflictos diseñado para contribuir en el manejo de situaciones conflictivas en las Instituciones Educativas.
- Fomentar la articulación con el proyecto de convivencia institucional, liderado por el departamento de orientación Escolar y la coordinación de convivencia y la aplicación de las estrategias planteadas en la comunidad educativa.
- Desplegar el programa a todos los estamentos de la comunidad educativa, para su efectiva intervención.
- Desde las Instituciones se crean proyectos educativos transversales que tengan en cuenta las competencias ciudadanas y la resolución de conflictos.
- Capacitar a los docentes para que sigan el debido proceso en la resolución de conflictos de la ruta de atención integral para convivencia escolar: promoción, prevención atención y seguimiento
- Continuar desarrollando estrategias creativas con un carácter formativo para mitigación de conflictos.

Referencias

- Arón, A. y Milicic, N. (1999). *Clima social escolar y desarrollo personal. Un programa de mejoramiento*. Santiago, Chile: Editorial Andrés Bello.
- Arón, A. y Milicic, N. (2000). Desgaste profesional de los profesores y clima social escolar. *Revista Latinoamericana de Psicología*, p. 32-33.
- Burgos, R. (2011). Significado que le atribuyen a su ambiente social escolar alumnos de 5° a 8° año de enseñanza básica de una escuela municipal de la comuna de Cerro Navia. (Tesis de maestría) Universidad de Chile. Santiago.
- Diez, F. y Tapia, G. (1999). *Herramientas para trabajar en Mediación*. Buenos Aires. Editorial. Paidós Ibérica, p. 217.
- Chaux, E. (2012). *Educación, convivencia y agresión escolar*. Bogotá, Colombia: Ediciones Uniandes.
- Chaux, E. y Vargas, E. (2013). *Procedimientos básicos para los establecimientos educativos. Documento final de consultoría para la elaboración de la reglamentación de la Ley 1620 de 2013*. Bogotá, Colombia: MEN.
- Dallos C, y Mejía O. (2012). *Resolución de conflictos desde las competencias ciudadanas con estudiantes del grado noveno del colegio nuestra señora de la anunciación de Cali* (Maestría en educación). Universidad tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia.

- Del Rey, R., Ortega, R., & Fera, I. (2009). Convivencia escolar: fortaleza de la comunidad educativa y protección ante la conflictividad escolar. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 23(3), 159-180.
- De Zubiría S. De Zubiría, X y Guarín, L. (2002). *Una propuesta para la formación valorativa*, la experiencia del Instituto Alberto Meraní. Bogotá Colombia.
- Díaz Aguado, M. (1998). Prevenir la violencia desde la escuela programa desarrollado a partir de la investigación acción estudio juvenil, p. 64 – 65.
http://www.aulaviolenciadegeneroenlocal.es/consejos Escolares/archivos/P_013_programas_de_ecuacion_para_la_tolerancia.pdf
- Fernández, I (2001). *Escuela sin violencia: resolución de conflictos*. España. Narcea.
- Fisas, V. (2005). Abordar el Conflicto: la negociación y la mediación. *Revista Futuros*, Argentina, 21(4), p.10- 13.
- Galtung, J. (1998). *La transformación de conflictos por medios pacíficos. (El método trascendente)*. USA. Naciones Unidas.
- Garay, L., & Gezmet, S. (2000). *Violencia en las escuelas, fracaso escolar*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.
- Garretón, P. (2013). *Estado de la convivencia escolar, conflictividad y su forma de abordarla en establecimientos educacionales de alta vulnerabilidad social de la provincia de concepción*, (tesis doctoral). Universidad de Córdoba, Chile.
- Lederach, J. (2000). *ABC de la paz y los conflictos*. Madrid. Editorial Catarata.
- Lederach, J. y Chupp, M. (1997). *¿Conflicto y Violencia? ¡Busquemos Alternativas Creativas!* Colombia. Ediciones Clara Semilla.

- Martínez, A (2000), Artículo en la resolución de conflictos la mejor práctica es una buena teoría. Buenos Aires; Argentina.
- McMillan, J. Schumacher, S. (2.005) *Investigación educativa*, quinta edición Pearson education, S.A Madrid – España.
- Ministerio de Educación Nacional. MEN. (2013). *Guías pedagógicas para la convivencia escolar*. Ley 1620 de 2013- Decreto 1965 de 2013. Guía N° 49. Colombia, p. 158- 161.
- Milicic, (2006). Alianza Familia Escuela: Percepciones, creencias, expectativas y aspiraciones de padres y profesores de enseñanza general básica. *Revista Psykhe*. España, 15 (1), p. 15.
- Piñuel, I, y Oñate, A (2002). La incidencia del Mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. *Revista de Relaciones Laborales de la UPV, Lan Harremanak*, 35 (2), p. 35-64.

Bibliografía

- Fernández, I. (1991). *Violencia en la escuela y en el entorno social. Una aproximación didáctica y en el entorno social*. Madrid, España, Editorial. CEP de Villaverde.
- Ortega, R., Del Rey, R. (2001). Violencia entre escolares. Conceptos y etiquetas verbales que definen el fenómeno del maltrato entre iguales. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. Zaragoza, España, 41(1), p. 41, 95-113.
- Ortega, R. y cols. (1998). *La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla*. Programa educativo de maltrato entre compañeros. Editorial Consejería de Educación y Ciencia. Sevilla, España.
- Ortega, R., Romera, E. y Del Rey, R. (2010). Construir la convivencia escolar: Un modelo para la prevención de la violencia, la competencia social y la educación ciudadana. *Aprendiendo a vivir juntos*. Santiago de Chile, 23(5) p 23-49.
- Ortega, R. y Mora, J. (1997). Agresividad y violencia: El problema de la victimización entre escolares. *Revista de Educación, España*, 313(1) p.7-28.
- Unesco (2008). Convivencia democrática, inclusión y cultura de paz: Lecciones desde la práctica educativa innovadora en América Latina. *Red Regional de Innovaciones Educativas para América. Innovemos*. Santiago de Chile.
- Sampieri, R, Collado, C. y Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill. México.
- Thomas y Kilman. Estilos de conflictos. Educational and Psychological Measurement. *Revista de psicología social* 8(1) p.47.

Torrego. (2005). Mediación de conflictos en las instituciones educativas. Narcea.
Madrid. España.

ANEXOS

Anexo cuestionario para alumnado, Cisneros sobre conflicto escolar

Profesores: Iñaki Piñuel y Araceli Oñate (2005)

Este cuestionario nos permite medir que situaciones se presenta en la institución.

SEÑALA CON QUÉ FRECUENCIA SE PRODUCEN ESTOS COMPORTAMIENTO		Nunca 1	Pocas veces 2	Muchas veces 3
1	No me hablan algunas compañeras.			
2	Me ignoran.			
3	Me ponen en ridículo ante los demás.			
4	No me dejan jugar con ellas.			
5	Me llaman con apodos.			
6	Hablan de mí a mis espaldas.			
7	No me dejan que participe.			
8	Me obligaban a darles mis cosas o dinero.			
9	Rompe las cosas a propósito.			
10	Me esconde las cosas.			
11	Roban mis cosas.			
12	Les dicen a otros que no hablen conmigo.			
13	Les prohíben a otros que no jueguen conmigo.			
14	Me insultan.			
15	Hacen gesto de burla.			
16	No dejan que hable o me relacione con los demás.			
17	Me pegan.			
18	Me gritan.			
19	Me jalan el cabello.			
20	Me acusan de cosas que no he dicho o he hecho.			

21	Me critican por todo lo que hago.			
22	Se ríen de mí cuando me equivoco.			
23	Me amenazan para pegarme.			
24	Me pegan con objetos.			
25	Hay chisme en el salón de clase.			
26	Me imitan para burlarse de mí.			
27	Se meten conmigo por ser diferente.			
28	Se meten conmigo por mi forma de hablar.			
29	Se burlan de mi apariencia física.			
30	Van contando mentiras acerca de mí.			
31	Me esperan a la salida para meterse conmigo.			
32	Me escriben notas con grosería.			
33	Me empujan.			
34	Intenta perjudicarme en todo.			
35	Se portan mal conmigo.			
36	Me desprecian.			
37	Me amenaza para que haga cosa que no quiero.			
38	Me obligan a hacer cosas que está mal.			

